



**OPTIMALISASI PENGGUNAAN WEBSITE DALAM UPAYA
MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK PADA MASA PANDEMI
COVID-19 DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN
SIPIL KOTA PEKANBARU**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Sosial
Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial Pada Jurusan Ilmu Administrasi Negara
Universitas Islam Sultan Syarif Kasim Riau



OLEH :

SITI KHOIRUNISA
1177023686

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU**

2021



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

LEMBARAN PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : SITI KHOIRUNISA

NIM : 11770523686

PROGRAM STUDI : ILMU ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS : EKONOMI ILMU DAN SOSIAL

JUDUL : OPTIMALISASI PENGGUNAAN WEBSITE
DALAM UPAYA MENINGKATKAN
PELAYANAN PUBLIK PADA MASA
PANDEMI COVID-19 DI KANTOR DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA PEKANBARU

DISETUJUI OLEH

Dosen Pembimbing

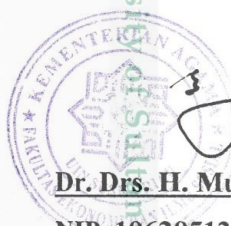
Dr. Jhon Afrizal, S. HL., MA

NIP. 19790911 201101 1 003

Mengetahui

DEKAN

FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL



Dr. Drs. H. Muh Said HM, M.Ag, MM

NIP. 19620512 198903 1 003

Ketua Jurusan

Program Studi Ilmu Administrasi Negara

Dr. Kamaruddin, S.Sos., M.si

NIP. 19790101 200710 1 003

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBARAN PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : SITI KHOIRUNISA
NIM : 11770523686
JURUSAN : ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
JUDUL SKRIPSI: OPTIMALISASI PENGGUNAAN WEBSITE DALAM UPAYA MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENDATANGAN SIPIL KOTA PEKANBARU

TANGAL UJIAN : 16 Juni 2021

DISETUJUI OLEH:
KETUA PENGUJI



Dr. Amrul Muzan, SH.I, M.Ag
NIP. 19770227 200312 1 002

MENGETAHUI :

PENGUJI I


Afrinaldi Rustam, S.IP, M.Si
NIP. 19740420 201411 1 001

PENGUJI II


Dr. Rodi Wahyudi, S.Sos, M.Soc
NIK. 130717108



OPTIMALISASI PENGGUNAAN WEBSITE DALAM UPAYA MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK PADA MASA PANDEMI COVID- 19 DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PEKANBARU

SITI KHOIRUNISA
11770523686

ABSTRAK

Pada dasarnya pelaksanaan penggunaan website dalam rangka meningkatkan pelayanan publik dimasa pandemi covid-19 kepada masyarakat melalui website berbasis online. Permasalahan pada penelitian ini masih ditemukannya banyak masyarakat yang tidak mengetahui dan tidak memahami bagaimana penggunaan website ini dikarenakan sering terjadinya masalah pada saat pengisian dan sering terjadinya masalah website yang sering mengalami masalah sehingga masyarakat tidak dapat melakukan login untuk memasukkan data. Tujuan penelitian ini yaitu untuk melihat optimalisasi penggunaan website pada masa pandemi covid-19 di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dan apa saja hambatan dalam mengoptimalkan penggunaan website dalam upaya meningkatkan pelayanan publik pada masa pandemi covid-19 di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dengan merujuk pada teori electronic government oleh Richardus Eko Indrajid yaitu Support, Capacity, Value. Metode penelitian ini adalah deskriptif menggunakan pendekatan kualitatif dan informen penelitian nya yaitu Kepala Dinas, Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan, Kepala Seksi Inovasi Pelayanan dan Masyarakat Kota Pekanbaru yang sedang melakukan pelayanan kependudukan. Teknik Analisis Data ini adalah Penumpukan Data, Reduksi Data, Penyajian Data, dan Penarikan Kesimpulan. Hasil Penelitian ini adalah belum terlaksana secara optimal penggunaan website disebabkan oleh (1) kebijakan baru dengan sistem pelayanan yang berbeda membuat masyarakat tidak terbiasa (2) kurangnya sosialisasi yang dilakukan membuat masih adanya masyarakat yang tidak mengetahui tentang sistem pelayanan menggunakan website sehingga membuat kurangnya pemahaman masyarakat terhadap penggunaan website (3) kurangnya kemampuan sumberdaya manusia yang berkualitas membuat banyaknya masyarakat yang tidak merasa terbantu dan (4) jaringan dan server website yang sering bermasalah membuat terhambatnya proses pelayanan.

Kata Kunci : Optimalisasi, Website, Pelayanan Publik



KATA PENGANTAR



Assalamu 'alaikum Wr.Wb.

Puji syukur kehadiran Allah Subhanahu Wa Ta'ala atas berkat, rahmat , taufiq dan hidayah serta nikmat-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat dan salam semoga terlimpahkan kepada para mu'asis dakwah dan murabbi kita Baginda Rasulullah Nabi Muhammadd Shalallahu'alaihi Wassalam, yang telah mendidik umatnya dengan hasil yang sangat cermerlang semoga shalawat dan salam selalu tersurahkan kepada beliau dan para sahabat-sahabatnya dan semoga kita termasuk golongan para ahli surga.Aamiin.

Penulisan skripsi ini bertujuan untuk melengkapi syarat memperoleh gelar Sarjana Sosial (S1) pada jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dengan judu “ **Optimalisasi Penggunaan Website Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru**”. Dalam penulisan skripsi ini tentunya memiliki hambatan dan kesulitan seiring proses pembuatannya, namun karena bimbingan, bantuan, nasihat, dan saran serta kerja sama dari beberapa pihak khususnya pembimbing, hambatan dan kesulitan yang peneliti hadapi akhirnya dapat teratasi.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Peneliti menyadari bahwa penulisan skripsi ini jauh dari kesempurnaan, sehingga peneliti membutuhkan kritik dan saran yang bersifat membangun kemajuan pendidikan di masa yang akan datang. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan, motivasi dan dukungan dari berbagai pihak, maka dari itu dengan ketulusan hati dan senang hati peneliti menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Kepada kedua orang tua tersayang peneliti yaitu Ayahanda Suprianto dan Ibunda Miswati. Karena berkat do'a, kasih sayang, cinta dan didikan serta kasih sayang mereka kepada peneliti sehingga dapat mencapai kesuksesan dengan menyelesaikan Strata Satu (S1). Mereka telah berhasil melaksanakan tanggungjawab yang begitu besar dengan membesarkan serta memberi pendidikan kepada anak-anaknya, dan selalu memberikan motivasi kepada peneliti agar bisa segera menyelesaikan Strata Satu (S1).
2. Nenek tercinta Poniye, Adik tersayang Aidil Fitriansyah, Adik Sepupu tersayang Siti Amalia Siswoyo, dan Abang Dhiki Zuliandri yang telah memberikan semangat dan motivasi sehingga peneliti dapat menyelesaikan pendidikan Strata Satu (S1) dengan lancar.
3. Bapak Prof. Dr. Khairunnas Rajab, M. Ag sebagai Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Bapak Dr. Drs. Muh Said HM, M.Ag, MM sebagai Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial.
5. Bapak Dr. Kamaruddin, S.Sos, M.Si sebagai ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
6. Bapak Dr. Jhon Afrizal SHI, MA, selaku Sekretari Jurusan Ilmu Administrasi Negara sekaligus Dosen Pembimbing Skripsi yang bersedia meluangkan waktu untuk membina dan membimbing peneliti dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
 7. Bapak Afrizal S. Sos, M. Si. Selaki Dosen Pembimbing Akademik peneliti yang telah mengarahkan serta memberikan masukan kepada peneliti selama perkuliahan di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
 8. Bapak dan Ibu Dosen pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah banyak memberi ilmu pengetahuan kepada peneliti, serta seluruh Staff Pegawai Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif kasim Riau.
 9. Pemerintahan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dan Masyarakat yang telah membantu peneliti dalam menyediakan data-data dan informasi yang peneliti perlukan dalam penulisan skripsi ini.
 10. Yuliza Firta, Via Sapira, Nurwinda, Erina Fahzira, dan Yelfi Meizella yang selama 2 tahun lebih bersama layaknya seorang keluarga yang selalu memberikan semangat dalam menyelesaikan Pendidikan Stara Satu (S1)
 11. Teman-teman seperjuangan yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu khususnya Administrasi Negara Lokal B angkatan 2017 yang memberi motivasi dan semangat agar tidak lengah dan lalai dalam mengerjakan skripsi ini.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

12. Berbagai pihak yang telah membantu peneliti baik secara langsung ataupun tidak langsung sehingga dapat terselesaikannya skripsi ini.

Semoga Allah SWT memberikn balasan yang berlipat ganda atas dukungan dan bantuan yang telah peneliti terima. Mudah-mudahan Skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Aamiin.

Pekanbaru, Juni 2021

Penulis,

Siti Khoirunisa

NIM. 11770523686



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	10
1.3. Tujuan Penelitian.....	10
1.4. Kegunaan Penelitian	11
1.5 Sistem Penulisan.....	12
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1. Optimalisasi	14
2.2. Pelayanan Publik	15
2.2.1 Bentuk-Bentuk Pelayanan Publik	16
2.2.2 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik	17
2.2.3 Kualitas Pelayanan Publik	18
2.3. Konsep Electronic Government.....	20
2.3.1 Defenisi E-Government.....	21
2.3.2 Tujuan E-Government	23
2.3.3 Elemen Sukses Pengembangan E-Government.....	24



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

2.4. Penggunaan Website.....	28
2.5. Pandemi Covid-19	31
2.6. Pandangan Islam Terhadap Penerapan Website	32
2.7. Penelitian Terdahulu.....	35
2.8. Defenisi Konsep	37
2.9. Konsep Oprasional	38
2.10 Kerangka Berpikir	40
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	42
3.2. Jenis dan Sumber Data	42
3.2.1 Jenis Data.....	42
3.2.2 Sumber Data	42
3.3. Metode Pengumpulan Data	43
3.4. Informen Penelitian	44
3.5 Teknik Analisa Data	44
BAB IV GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN	
4.1. Gambaran Umum Kota Pekanbaru	47
4.1.1 Kondisi Geografis Kota Pekanbaru	49
4.1.2 Visi dan Misi Kota Pekanbaru.....	52
4.1.3 Moto dan Slogan Kota Pekanbaru	53
4.2. Sejarah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru	55
4.2.1 Visi dan Misi Disdukcapil Kota Pekanbaru	57



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4.2.2 Struktur dan Susunan Organisasi.....	58
4.2.3 Tugas Pokok dan Fungsi.....	60
4.2.4 Sumber Daya Disdukcapil Kota Pekanbaru	62

BAB V PEMBAHASAN DAN HASIL

5.1. Optimalisasi Penggunaan Website Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.....	65
5.1.1 Support.....	67
5.1.2 Capacity	75
5.1.3 Value.....	81
5.2. Faktor-Faktor Penghambat dalam Mengoptimalkan Penggunaan Website dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid-19	86

BAB VI PENUTUP

6.1. Kesimpulan.....	89
6.2. Saran	90

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR TABEL

TABEL 1.1 Rencana Anggaran Biaya	6
TABEL 1.2 Standar Oprasional Prosedur Penggunaan Website	7
TABEL 1.3 Perkembangan Jumlah Masyarakat Menggunakan Website	6
TABEL 2.1 Indikator Penelitian	39
TABEL 3.1 Key Informen Penelitian	44
TABEL 4.1 Luas Wilayah Kota Pekanbaru Menurut Kecamatan	50
TABEL 4.2.1 Data Komposisi Pegawai Berdasarkan Eselon.....	62
TABEL 4.2.2 Data Komposisi Pegawai Berdasarkan Pangkat/Golongan.....	63
TABEL 4.2.3 Data Komposisi Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan	63



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1.1 Website Sipenduduk Disdukcapil Kota Pekanbaru	5
GAMBAR 2.1 Kerangka Pemikiran	41
GAMBAR 4.1 Logo Kota Pekanbaru	49
GAMBAR 4.2 Peta Provinsi Riau	51
GAMBAR 4.3 Bagan Suusunan Organisasi Disdukcapil Kota Pekanbaru	60



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Memperoleh informasi dan pelayanan publik dengan mudah merupakan salah satu bentuk upaya dalam mewujudkan pemerintahan yang baik (*Good Governance*). Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang semakin pesat dan semakin canggih, membuat pemerintah dapat memanfaatkan teknologi tersebut untuk memberikan akses informasi pelayanan publik kepada masyarakat. Dalam menyediakan pelayanan publik yang lebih baik dan berorientasi terhadap pelayanan masyarakat, maka pemerintah daerah harus dapat menyediakan informasi tentang seluruh proses layanan pemerintahan, sehingga masyarakat dapat dengan mudah mengakses informasi yang dibutuhkan. Dengan menggunakan teknologi internet yang dapat mendorong pemerintah dalam menerapkan suatu sistem yang berbasis teknologi yaitu electronic government (Heryan, 2013).

Di Indonesia penerapan sistem e-government ini diatur dalam Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-government. Perkembangan e-government merupakan suatu bentuk wujud keinginan pemerintah dalam upaya mendorong masyarakat Indonesia menuju masyarakat yang berbasis pengetahuan. Pemerintah dituntut untuk melaksanakan e-government agar dapat membentuk pemerintahan yang bersih, transih, transparan,

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

akuntabel, dan mampu memberikan perubahan dalam penyelenggaraan pemerintah secara efektif dan efisien (Agustin , 2014).

Banyaknya pelaksanaan pelayanan publik yang bersifat pelayanan langsung membuat belum terwujudnya keinginan pemerintah untuk mendorong masyarakat dalam memberi pengetahuan terhadap perkembangan teknologi pada pelayanan publik. Namun sejak awal tahun 2020 sistem pelayanan publik di Indonesia termasuk Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru mengalami perunahan sistem pelayanan publik yang dilakukan dalam upaya pencegahan virus dimasa pandemi Covid-19. Dimana akibat pandemi Covid-19 ini membuat pemerintah membuat kebijakan lockdown (karantina wilayah) dan sosial distencing (pembatasan sosial). Penerapan kebijakan tersebut menyebabkan masyarakat tidak dapat berinteraksi secara langsung satu sama lain sehingga masyarakat tidak dapat mempertahankan cara-cara konvensional untuk memperoleh atau memenuhi kebutuhannya (Lumbanraja, 2020).

Pergeseran pelayanan publik dengan menggunakan teknologi tentu membutuhkan inovasi yang dilakukan oleh pemerintah terhadap pelayanan publik. Inovasi pelayanan publik adalah terobosan pelayanan publik yang merupakan gagasan ide kreatif original dan adaptasi atau modifikasi memberikan manfaat bagi masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung. Dengan kata lain, inovasi pelayanan publik tidak bersifat kontekstual dalam arti inovasi tidak terbatas dari tidak ada kemudian muncul gagasan dan praktik inovasi, tetapi dapat berupa inovasi hasil

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



dari perluasan maupun peningkatan kualitas pada inovasi yang ada (Jalma, Putera, & Kusdarini, 2019).

Dengan demikian, adanya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang terus berkembang, telah menawarkan solusi untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik agar lebih baik. Oleh karena itu untuk dapat mewujudkan pemerintahan yang baik pada masa pandemi covid-19 ini salah satu upaya yang dilakukan adalah dengan menggunakan sistem teknologi informasi dan komunikasi berbasis internet atau disebut dengan sistem e-government (Nugraha, 2018).

E-government merupakan suatu mekanisme interaksi baru antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan, dengan melibatkan penggunaan teknologi informasi (terutama internet) dengan tujuan memperbaiki mutu (kualitas) pelayanan (Indrajit, 2006). Karena pelayanan publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tatacara yang telah ditetapkan. Berdasarkan undang-undang nomor 25 tahun 2009 pelayanan publik merupakan kegiatan dalam rangka untuk pemenuhan kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan, bagi setiap warga negara dan penduduk berhak atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Kurniawan, 2016).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

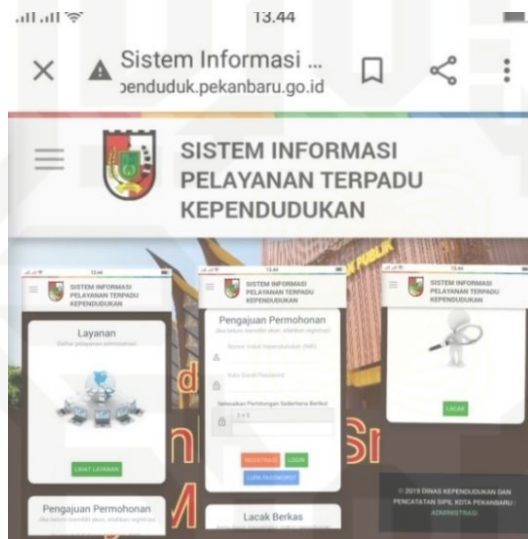
Dalam pelaksanaan meningkatkan pelayanan publik dengan menggunakan sistem informasi dan komunikasi (internet) Pemerintah Provinsi Riau telah mengeluarkan Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 6 Tahun 2015 tentang sistem pemerintahan berbasis teknologi dan keterbukaan. Penyelenggaraan sistem pemerintahan yang berbasis teknologi informasi dan keterbukaan, dilaksanakan berdasarkan asas manfaat, adil, dan merata, kepastian hukum, sinergi, transparansi, keamanan, kemitraan, etika, akuntabilitas dan partisipatif dalam bentuk pelayanan administrasi yang optimal kepada masyarakat.

Salah satu bentuk pelayanan yang memberikan layanan e-government kepada masyarakat yaitu berupa penggunaan website pada pelayanan publik. World wide web (website) merupakan sistem yang membuat informasi dapat diakses. Website pada sistem pemerintahan memiliki tujuan untuk meningkatkan layanan elektronik (Eservice), dimana dapat memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi layanan dan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik (Aprilia, 2014). Dalam upaya meningkatkan pelayanan publik dimasa pandemi Covid-19 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru telah memanfaatkan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (internet) untuk mempermudah masyarakat dalam mendapatkan pelayanan dimasa pandemi Covid-19. Dengan hal itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru menggunakan website sebagai bentuk pelayanan yang bisa di akses oleh masyarakat selama pandemi covid-19.

berdasarkan Pemendagri Nomor 2 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru mendorong masyarakat untuk mengakses layanan secara online, cara ini dilakukan untuk mentisipasi penularan Covid-19 di layanan Disdukcapil Kota Pekanbaru. Masyarakat bisa mengaksesnya di website *sipenduduk.pekanbaru.go.id*

Gambar 1.1

Website Sipenduduk Disdukcapil Kota Pekanbaru



Sumber : Website Disduk Capil Kota Pekanbaru

Sipenduduk.pekanbaru.go.id merupakan media informasi elektronik yang dibuat untuk mengakses seluruh jenis pelayanan permohonan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil secara online. website sipenduduk mulai dibentuk dan direncanakan sejak akhir 2019 dengan desain waktu perencanaan proyek website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru diserahkan kepada para

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

pengembangan website dengan batas waktu 30 hari kalender setelah kontrak ditandatangani, dengan asumsi tidak ada keterlambatan maupun keadaan-keadaan tak terelakkan dan tidak termasuk dalam proses pendaftaran register domain. Berikut rencana anggaran biaya pembuatan website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru yang penulis peroleh :

Tabel 1.1
Rencana Anggaran Biaya

No	Item	Jumlah	Harga Satuan	Total Harga
1.	Hosting	1	Rp3.895.000	Rp3.895.000
2.	Domain Website	1	Rp495.000	Rp495.000
3.	Website di lengkapi manu-menu	1	Rp6.000.000	Rp6.000.000
4.	Website di lengkapi halaman-halaman	17 page	Rp250.000	Rp4.250.000
5.	pelatihan admin dan staf penelolan website	4 hari	Rp350.000	Rp1.400.000
TOTAL				Rp16.040.000

Sumber : Disdukcapil Kota Pekanbaru Tahun 2021

Website sipenduduk.pekanbaru.go.id mulai digunakan masyarakat sejak 01 maret 2020 bersamaan dengan adanya pandemi covid-19 sehingga dapat memutus rantai penularan covid-19 di kantor Disdukcapil Kota Pekanbaru, berdasarkan keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru Nomor 832 Tahun 2019 tentang penetapan Standar Oprasional Prosedur (SOP) :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 1.2

Standar Oprasional Prosedur Penggunaan Website

STANDAR PELAAAYANAN SERVICE DELIVERY		
No	KOMPONEN	URAIAN
1.	Prosedur	a. Pemohon mengupload berkas sesuai jenis layanan b. Fornt Office mengidentifikasi permasalahan data perorangan c. Fornt Office memfasilitasu data perorangan sesuai dengan permasalahan
2.	Waktu Penyelesaian	5-15 menit
3.	Produk Pelayanan	Data Tunggal dan Data void
4.	Penanganan Pengaduan, sarana dan masukan	a. Kontak Saran b. Media Langsung/Tatap Muka c. Faebook : http://www.facebook.com/disdukcapil2020 d. Watsapp : 0822-6803-8649 e. Call Center : 0821-7285-2183 0821-7285-2182 0821-7285-2181 f. SP4N-LAPOR : lapor.go.id

Sumber : Disdukcapil Kota Pekanbaru Tahun 2021

Dengan dibuatnya website sipenduduk.pekanbaru.go.id dapat memberikan manfaat bagi masyarakat dalam mendapatkan pelayanan, dimana dengan adanya website ini masyarakat tidak perlu datang ke kantor dan cukup di rumah saja sudah bisa mengakses layanan website melalui hp pribadi, lalu dapat mengajukan permohonan pencatatan administrasi kependudukan, setelah itu masyarakat bisa memilih layanan yang dibutuhkan sesuai dengan permohonan yang diajukan beserta dokumen persyaratan yang harus diunggah, dan data yang telah selesai akan

dikirimkan ke email sipengurus dan bisa dicetak sendiri oleh sipengurus tanpa harus datang ke disdukcapil ini, dan pelayanan ini membuat pelayanan menjadi mudah bagi masyarakat dan menjadi praktis, dimana saja, kapan saja bisa mendapatkan pelayanan bahwa, dan tepat waktu penyelesaiannya.

Dalam pelaksanaannya penulis menunjukkan daftar jumlah masyarakat yang mendaftar secara online melalui website *sipenduduk.pekanbaru.go.id* setiap bulannya.

Berikut data yang diperoleh oleh penulis :

Tabel 1.3
Perkembangan Jumlah Masyarakat Pengguna Website Sipenduduk
Disdukcapil Kota Pekanbaru Tahun 2020

No	Bulan	Jumlah
1	Maret	1.326
2	April	2.560
3	Mei	3.850
4	Juni	4.250
5	Juli	5.550
6	Agustus	6.320
7	September	8.560
8	Oktober	9.570
9	November	10.265
10	Desember	11.179

Sumber : Disdukcapil Kota Pekanbaru Tahun 2020

Sesuai daftar tabel diatas, bahwa dalam pelaksanaannya dimasa pandemi Covid-19 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru mengalami peningkatan pelayanan berbasis online setiap bulannya. Seiring dengan meningkatnya



jumlah masyarakat yang menggunakan website *sipenduduk.pekanbaru.go.id* terdapat beberapa permasalahan yang terjadi pada saat penerapan pegunaan website pada Kantor Disdukcapil Kota Pekanbaru yaitu :

- a. Masalah jaringan yang dikarenakan seluruh pelayanan disdukcapil menggunakan online sehingga menimbulkan proses yang tidak tepat waktu;
- b. Tidak adanya server pribadi yang dimiliki oleh pihak Disdukcapil dan server yang ada di Dinas Kominfo membuat apabila terjadi suatu masalah seperti mati lampu atau server bermasalah membuat website sipenduduk menjadi tidak bisa dibuka oleh masyarakat;
- c. Kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh pihak Disdukcapil membuat masyarakat tidak mengetahui tentang perosedur pelayanan online sehingga membuat banyaknya masyarakat yang tidak terbiasa dengan pelayanan yang baru ini; dan
- d. Kurangnya pemahaman masyarakat terkait dengan penggunaan website dan tatacara mengupload data dengan menggunakan website sehingga masih menimbulkan banyaknya keluhan masyarakat yang merasa kesulitan.

Demikian dengan permasalahan yang timbul pada saat penerapan sistem pelayanan online, yang seharusnya mempermudah pelayanan di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil, namun justru membuat kondisi pelayanan publik berjalan kurang lancar dan terlaksana tidak efektif bagi masyarakat dalam pelaksanaannya, yang mana mendapatkan pelayanan publik yang baik merupakan hak

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



setiap warrga negara yang wajib dipenuhi sesuai degan Undamg-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.

Berdasarkan latar belakang diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Optimalisasi Penggunaan Website Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah disampaikan pada latar belakang, maka rumusan masalah yang disusun dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru mengoptimalisasikan penggunaan website dalam upaya meningkatkan pelayanan publik pada masa pandemi covid-19?
2. Apa saja yang yang menjadi faktor penghambat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dalam mengoptimalisasikan penggunaan website dalam upaya meningkatkan pelayanan publik pada masa pandemi covid-19?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah diuraikan di atas maka penulis dalam penelitian ini membuat tujuan penelitian yaitu :



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1.4 Kegunaan Penelitian

1. Untuk mengetahui apa yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dalam mengoptimalkan Penggunaan website dalam upaya meningkatkan pelayanan publik pada masa pandemi covid-19.
2. Untuk mengetahui Apa saja yang yang menjadi faktor penghambat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota dalam mengoptimalkan penggunaan website dalam upaya meningkatkan pelayanan publik pada masa pandemi covid-19.

1. Menambah ilmu pengetahuan dan wawasan keilmuan dalam dunia akademis khususnya Ilmu Administrasi Negara di bidang Kebijakan Publik.
2. Memberikan rekomendasi kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk mengatasi permasalahan pelayanan publik guna mencapai keberhasilan mengoptimalkan penggunaan website dalam upaya meningkatkan pelayanan publik pada masa pandemi covid-19 di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru di masa yang akan datang.
3. Dapat menjadi referensi bagi peneliti berikutnya tentang kajian mengoptimalkan penggunaan website dalam upaya meningkatkan pelayanan publik pada masa pandemi covid-19 di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.



1.5 Sistem Penulisan

Agar dapat menjadi satu kesatuan yang utuh dan supaya lebih terarah sesuai dengan focus yang ingin dicapai maka dibuatlah sistematika penulisan. Adapun sistematika penulisan dalam penelitian ini sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada Bab I yaitu pendahuluan yang terdiri dari latar belakang masalah, batasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penelitian.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada Bab II ini penulis akan membahas mengenai teori teori atau konsep yang sesuai dan melandasi penelitian sehingga dapat mendukung penelitian yang di lakukan.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada BAB III ini berisi tentang lokasi dan waktu penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, populasi dan sampel, dan analisis data yang telah dikumpulkan.

BAB IV : GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pada BAB IV ini berisi tentang objek yang akan diteliti dan tempat dimana akan dilakukan penelitian, seperti lokasi penelitian, karakteristik dan demografi.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASA

Pada BAB V ini membahas tentang hasil dari penelitian tentang Optimalisasi Penggunaan Website Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Publik pada Masa Pandemi Covid-19 di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

BAB VI : PENUTUP

Pada bagian ini berisikan ringkasan dari hasil penelitian dan pembahasan serta saran maupun rekomendasi yang merupakan pernyataan dari peneliti tentang perbaikan yang perlu dilakukan dimasa yang akan datang terkait dengan masalah temuan penelitian.



BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Optimalisasi

Optimalisasi merupakan suatu proses untuk mencapai hasil yang ideal atau optimasi (nilai efektif yang dapat dicapai). Optimasi diartikan sebagai suatu bentuk mengoptimalkan sesuatu hal yang sudah ada, ataupun merancang dan membuat sesuatu secara optimal. Menurut Kamus besar Baha Indonesia (2015) bahwa optimalisasi adalah yang terbaik, yang tertinggi, yang paling menuntungkan, mengoptimalisasikan berate menjadikan sempurna, menjadikan paling tinggi, menjadikan maksimal, optimalisasi berarti pengoptimalan.

Menurut Poerdwadarnita dalam jurnal Ali (2014) menjelaskan bahwa Optimalisasi adalah hasil yang dicapai sesuai dengan keinginan, yang berarti optimalisasi merupakan pencapaian hasil sesuai harapan secara efektif dan efesien. Optimalisasi juga banyak diartikan sebagai suatu ukuran yang menyebabkan tercapainya tujuan.

Sedangkan menurut Machfud (2001) Optimalisasi merupakan suatu tindakan atau kegiatan untuk meningkatkan dan Mengoptimalkan. Untuk itu diperlukan intensifikasi dan ekstensifikasi subyek dan obyek. Dalam jangka pendek kegiatan yang paling mudah dan dapat segera dilakukan adalah dengan melakukan



intensifikasi terhadap obyek atau sumber yang sudah ada, terutama melalui pemanfaatan teknologi informasi.

Dalam meningkatkan pelayanan publik menurut Hayat (2017) menjelaskan optimalisasi pelayanan publik adalah memberlakukan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan sehingga pelayanan berorientasi kepada masyarakat dapat dilakukan secara optimal.

2.2 Pelayanan Publik

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Selanjutnya menurut undang-undang no.25 tahun 2009, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa ataupun pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dari beberapa definisi diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah dalam memenuhi kebutuhan publik atau masyarakat yang dapat berupa pelayanan bentuk barang, jasa dan juga pelayanan dibidang administratif.



2.2.1 Bentuk-Bentuk Pelayanan Publik

Dalam pelayanan publik pemerintah merupakan pihak pemberi layanan kepada masyarakat, didalam pelaksanaan pelayanan ini terdiri dari beberapa bentuk. Menurut Ahmad Batinggi (2013) bentuk pelayanan terdiri dari:

a. Layanan dengan lisan

layanan dengan lisan merupakan layanan yang dilakukan oleh petugas-petugas dibidang Hubungan Masyarakat (HUMAS), bidang layanan informasi dan bidang lainnya yang bertugas memberikan pelajaran atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan.

b. Layanan dengan tulisan

Layanan melalui tulisan merupakan layanan yang memiliki dua golongan dalam melaksanakan tugasnya yaitu : Pertama, berupa petunjuk informasi yang ditunjukkan kepada orang-orang yang berkepentingan, agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan instansi atau lembaga pemerintah. Kedua, layanan berupa reaksi tertulis atau permohonan laporan, pemberian atau penyerahan, pemberi tahuan dan sebagainya yang bertujuan untuk mempermudah semua pihak yang berkepentingan, menghindari orang yang banyak ertanya kepada petugas, memperlancar urusan dan menghemat waktu, dan menuntun orang kearah yang tepat.

c. Layanan dengan perbuatan

Layanan dalam bentuk perbuatan pada umumnya dilakukan dalam bentuk perbuatan yang dilakukan oleh petugas-petugas yang memiliki faktor keahlian



atau keterampilan. Dalam kenyataan nya sehari-hari layanan ini tidak terhindar dari layanan lisan sehingga kedua layanan ini sering digabung, karena hubungan playanan nya secara umum banyak dilakukan secara lisan kecuali khusus melalui hubungan tulis yang disebabkan oleh faktor jarak.

2.2.2 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Dalam pelayanan publik terdapat beberapa prinsip yang perlu dilaksanakan agar pelayanan publik dapat terlaksana dengan baik. Prinsip-prinsip pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Perdayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 adalah sebagai berikut :

- a. Kesederhanaan yaitu prosedur dan tatacara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan mencakup beberapa diantaranya lain yaitu :
 1. Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan umum;
 2. Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan atau sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik;
 3. Rincian biaya pelayanan dan tata cara pembayaran.
- c. Kepastian waktu, pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan;
- d. Akurasi, produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah;

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu mass

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- e. Rasa aman, proses dan produk pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik;
- f. Tanggung jawab, pemimpin penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik;
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana, terdirlnya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika;
- h. Kedisiplinan, kesopanan, keramahan pemberi layanan harus bersikap disiplin, sopan santun, ramah serta memberi pelayanan yang ikhlas;
- i. Kemudahan akses, tempat dan alokasi serta sarana dan prasarana kerja yang memadai dan mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi;
- j. Kenyamanan, lingkungan pelayanan harus tertib, disediakan ruangan tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan lainnya seperti toilet, tempat ibadah, dan lainnya.

2.2.3 Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pada dasarnya merupakan kata yang menyandang arti relatif karena bersifat abstrak, kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi mulai dari konvensional hingga yang lebih strategis. Definisi konvensional dari



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari produk yakni kinerja, keandalan, mudah dalam penggunaan dan estetika. Adapun dalam definisi strategis adalah segala sesuatu yang memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan atau masyarakat (Sinabala,2006).

Kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi harapan. Kualitas merupakan perwujudan atau gambaran hasil yang mempertemukan kebutuhan dari pelanggan dalam memberikan kepuasan (Goetch dan Davis,1998).

Untuk dapat memenuhi kualitas pelayanan dapat diukur dengan menggunakan teori Zeithml, (Pasuruan dan Berry,2005) yaitu :

- a. Tangible yaitu fasilitas fisik, peralatan, pegawai, dan fasilitas komunikasi yang dimiliki oleh penyedia layanan;
- b. Readility atau reabilitas adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat;
- c. Responsiveness atau responsivitas adalah kerelaan untuk menolong pengguna layanan dengan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas;
- d. Assurance atau kepastian adalah pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para petugas penyediaan layanan dalam memberi kepercayaan kepada pengguna layanan;

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



- e. Emphaty adalah kemampuan memberikan perhatian kepada pengguna layanan secara individu.

2.3 Konsep Electronic Government

Pada saat sekarang ini, era globalisasi yang datang lebih cepat dari yang diperkirakan telah membuat isu-isu semacam demokratis, hak asai manusia, hukum, transparansi, korupsi civil society, good corporate governance, perdagangan bebas, pasar terbuka dan lain sebagainya menjadi suatu hal yang harus diperhatikan oleh suatu bangsa jika bersangkutan dan tidak ingin diasingkan dari pergaulan dunia. Dalam hal ini pemerintah harus mengadakan reponsisi terhadap perannya di dalam sebuah negara, dari yang bersifat internal dan fokus terhadap kebutuhan negri, menjadi lebih berorientasi kepada eksternal dan mengfokuskan kepada bagaimana memposisikan masyarakat dan negaranya didalam pergaulan global. Jika dahulu di dalam sebuah negara kekuasaan lebih berpusat kepada sisi pemerintahan (supply side), sehingga tuntutan masyarakat terhadap kinerja pemerintahnya semakin tinggi, (karena untuk dapat bergaul dengan mudah dan efektif dengan masyarakat negara lain, masyarakat disebuah negara harus memiliki sebuah lingkungan yang kondusif dimana hal ini merupakan tanggung jawab pemerintah (Indrajit, 2006).

Menurut Indrajid (2006) secara umum e-Government meliputi tiga bentuk relasi yaitu :

1. Government to Citizents (G2C)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Relasi ini fokus pada pelayanan online dimana pemerintah bekerja untuk warganya. G2C merupakan sektor pelayanan yang fokus pada kemampuan pemerintah dan warga negara untuk bertukar informasi satu sama lain dalam sebuah bentuk electronic yang efisien.

2. Government to Business (G2B)

Relasi ini mengacu pada penyediaan pelayanan informasi bagi kalangan bisnis, sektor ini fokus kepada transaksi antara pemerintah dan pembisnis dengan tujuan untuk mengurangi biaya dan mengumpulkan informasi yang lebih akurat. Tujuan dari jenis pelayanan ini yaitu untuk memudahkan pemerintah membeli sesuatu, membayar tagihan, dan melakukan bisnis dengan biaya yang lebih efektif, dan juga untuk membantu dalam memperoleh data dan untuk menganalisis untuk membantu dalam pembuatan keputusan.

3. Government to Government (G2G)

Relasi ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi pelayanan ketika melakukan pertukaran informasi antara pemerintah local dengan pemerintah pusat, manfaat dari sektor ini yaitu peningkatan kemampuan dalam hal pendeteksi tindak kriminal, sistem respon terhadap tindakan darurat, pengakuan hukum dan keamanan wilayah.

2.3.1 Definisi E-Government

Menurut Bank Dunia dalam Sumodra Wibawa (2009) menjelaskan bahwa e-Government merupakan sebagai oenggunaan teknologi informasi oleh instansi



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pemerintah (seperti Wide Area Network (WAN), Internet, yang dapat digunakan untuk membangun hubungan masyarakat, dunia usaha, dan instansi pemerintah lainnya.

Indrajid (2006) mendefinisikan bahwa e-Government merupakan suatu mekanisme interaksi baru antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan, dengan melibatkan penggunaan teknologi informasi (terutama internet) dengan tujuan memperbaiki mutu (kualitas) pelayanan. Dimana pada intinya e-Government adalah penggunaan teknologi informasi yang dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah dan pihak-pihak lain. Dalam pelaksanaannya, dapat dilihat sedemikian beragam tipe pelayanan yang ditawarkan oleh pemerintah kepada masyarakat melalui e-Government.

Budi Rianto dkk (2012) menyimpulkan bahwa E-Government merupakan bentuk aplikasi pelaksanaan tugas dan tata laksana pemerintahan menggunakan teknologi telematika atau teknologi informasi dan komunikasi. Aplikasi E-Government memberikan peluang meningkatkan dan mengoptimalkan hubungan antar instansi pemerintah, hubungan antara pemerintah dengan dunia usaha dan masyarakat. Mekanisme hubungan itu melalui pemanfaatan teknologi informasi yang merupakan kolaborasi atau penggabungan antara komputer dan sistem jaringan komunikasi.



2.3.2 Tujuan E-Government

Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-government, bahwa pengembangan E-government diarahkan untuk mencapai empat tujuan dalam pelaksanaannya yaitu sebagai berikut :

1. Membentuk jaringan informasi dan transaksi dalam pelayanan publik agar dapat memberikan kualitas yang memuaskan masyarakat luas serta dapat terjangkau diseluruh wilayah Indonesia dengan setiap saat dan tanpa batasan waktu, dan dapat memberikan biaya yang terjangkau oleh masyarakat.
2. Membentuk hubungan yang interaktif dengan dunia usaha yang dapat meningkatkan perkembangan perekonomian nasional dan memperkuat kemampuan dalam menghadapi perubahan dan persaingan pedagang internasional.
3. Membentuk mekanisme dan saluran komunikasi dengan lembaga Negara serta menyediakan fasilitas dialog publik untuk masyarakat agar dapat berpartisipasi dalam pembentukan kebijakan Negara.
4. Membentuk sistem manajemen dan proses kerja yang transparan serta efisien dalam memperlancar transaksi dan layanan lembaga pemerintah dan pemerintah daerah yang otonom.

Hak cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Dalam Jurnal Administrasi Negara (2006:19) dijelaskan bahwa E-government merupakan pemanfaatan dan pendayagunaan teknologi komunikasi dan informasi dalam rangka mencapai beberapa tujuan yaitu sebagai berikut :

1. Meningkatkan efisiensi dan cost-effectiveness dari pemerintah.
2. Memberikan jasa pelayanan kepada masyarakat secara lebih baik.
3. Menyediakan akses informasi kepada publik secara luas.
4. Menyediakan penyelenggaraan pemerintah lebih bertanggung jawab dan transparan kepada masyarakat.

2.3.3 Elemen Sukses Pengembangan E-Government

Menurut hasil kajian dan riset dari Harvard JFK School of Government (Indrajit, 2006), untuk menerapkan konsep-konsep digitalisasi pada sektor publik, ada tiga elemen sukses yang harus dimiliki dan diperhatikan sungguh-sungguh. Masing-masing elemen sukses tersebut adalah: Support, Capacity, dan Value.

a. Support

Elemen pertama dan paling krusial yang harus dimiliki oleh pemerintah adalah keinginan (intent) dari berbagai kalangan pejabat publik dan politik untuk benar-benar menerapkan konsep e-Government, bukan hanya sekedar mengikuti trend atau justru menentang inisiatif yang berkaitan dengan prinsip-prinsip e-Government.

Tanpa adanya unsur “political will” ini, mustahil berbagai inisiatif pembangunan dan pengembangan e-Government dapat berjalan dengan mulus.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Karena budaya birokrasi cenderung bekerja berdasarkan model manajemen “top down”, maka jelas dukungan implementasi program e-Government yang efektif harus dimulai dari para pimpinan pemerintahan yang berada pada level tertinggi. Yang dimaksud dengan dukungan di sini juga bukanlah hanya pada omongan semata, namun lebih jauh lagi dukungan yang diharapkan adalah dalam bentuk hal-hal sebagai berikut:

- a. Disepakatinya kerangka e-Government sebagai salah satu kunci sukses negara dalam mencapai visi dan misi bangsanya, sehingga harus diberikan prioritas tinggi sebagaimana kunci-kunci sukses lain diperlakukan.
- b. Dialokasikannya sejumlah sumber daya (manusia, finansial, tenaga, waktu, informasi, dan lain-lain) di setiap tataran pemerintahan untuk membangun konsep ini dengan semangat lintas sektoral.
- c. Dibangunnya berbagai infrastruktur dan superstruktur pendukung agar tercipta lingkungan kondusif untuk mengembangkan e-Government (seperti adanya Undang-Undang dan Peraturan Pemerintah yang jelas, ditugaskannya lembaga-lembaga khusus misalnya kantor e-Envoy sebagai penanggung jawab utama, disusunnya aturan main kerja sama dengan swasta, dan lain sebagainya); dan
- d. Disosialisasikannya konsep e-Government secara merata, kontinyu, konsisten, dan menyeluruh kepada seluruh kalangan birokrat secara



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

husus dan masyarakat secara umum melalui berbagai cara kampanye yang simpatik.

b. Capacity

Yang dimaksud dengan elemen kedua ini adalah adanya unsur kemampuan atau keberdayaan dari pemerintah setempat dalam mewujudkan “impian” e-Government terkait menjadi kenyataan. Ada tiga hal minimum yang paling tidak harus dimiliki oleh pemerintah sehubungan dengan elemen ini, yaitu:

- a. Ketersediaan sumber daya yang cukup untuk melaksanakan berbagai inisiatif e-Government, terutama yang berkaitan dengan sumber daya finansial,
- b. Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai karena fasilitas ini merupakan 50% dari kunci keberhasilan penerapan konsep e-Government; dan
- c. Ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan agar penerapan e-Government dapat sesuai dengan asas manfaat yang diharapkan.

Perlu diperhatikan di sini bahwa ketiadaan satu atau lebih elemen prasyarat tersebut janganlah dijadikan alasan tertundanya sebuah pemerintah tertentu dalam usahanya untuk menerapkan e-Government, terlebih-lebih karena banyaknya fasilitas dan sumber daya krusial yang berada di luar jangkauan (wilayah kontrol) pemerintah. Justru pemerintah harus mencari cara

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yang efektif agar dalam waktu cepat dapat memiliki ketiga prayarat tersebut, misalnya melalui usaha-usaha kerja sama dengan swasta, bermitra dengan pemerintah daerah/negara tetangga, merekrut SDM terbaik dari sektor non publik, mengalihdayakan (outsourcing) berbagai teknologi yang tidak dimiliki, dan lain sebagainya.

c. Value

Elemen pertama dan kedua merupakan dua buah aspek yang dilihat dari sisi pemerintah selaku pihak pemberi jasa (supply side). Berbagai inisiatif e-Government tidak akan ada gunanya jika tidak ada pihak yang merasa diuntungkan dengan adanya implementasi konsep tersebut; dan dalam hal ini, yang menentukan besar tidaknya manfaat yang diperoleh dengan adanya e-Government bukanlah kalangan pemerintah sendiri, melainkan masyarakat dan mereka yang berkepentingan (demand side). Untuk itulah maka pemerintah harus benar-benar teliti dalam memilih prioritas jenis aplikasi e-Government apa saja yang harus didahulukan pembangunannya agar benar-benar memberikan value (manfaat) yang secara signifikan dirasakan oleh masyarakatnya. Salah dalam mengerti apa yang dibutuhkan masyarakat justru akan mendatangkan bumerang bagi pemerintah yang akan semakin mempersulit meneruskan usaha mengembangkan konsep e-Government.

Perpaduan antara ketiga elemen terpenting di atas akan membentuk sebuah nexus atau pusat syaraf jaringan e-Government yang akan merupakan kunci sukses utama penjamin keberhasilan. Atau dengan kata lain, pengalaman



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

memperlihatkan bahwa jika elemen yang menjadi fokus sebuah pemerintah yang berusaha menerapkan konsep e-Government berada di luar area tersebut (ketiga elemen pembentuk nexus) tersebut, maka probabilitas kegagalan proyek tersebut akan tinggi.

Dari penjelasan diatas pengembangan e-Government yang dilakukan salah satunya adalah penggunaan website pada pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Langkah ini dilakukan oleh kepala dinas Disdukcapil untuk mewujudkan efesiensi, efetifitas, transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintah, khususnya dalam melaksanakan penggunaan website pada pelayanan publik dimasa pandemi covid-19. Kebijakan ini merupakan kebijakan yang dibuat untuk memutus rantai penyebaran virus covid-19 dan dapat mewujudkan pelayanan administrasi kependudukan yang tertib, cepat, dan aurat.

2.4 Penggunaan Website

Perkembangan pengetahuan dan teknologi semakin meningkat, dan sudah menjadi suatu kebutuhan bagi manusia dalam memperoleh berbagai macam informasi dengan mudah, cepat, murah dan tepat. Menurut Gibson (2003) perkembangan teknologi komunikasi dan informasi memunculkan suatu jaringan yang dapat memenuhi kebutuhan informasi yang cepat diseluruh komponen masyarakat. Yang di maksud jaringan adalah internet. Dan internet merupakan jaringan global yang



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau
 Universitas Islam Sultan Syarif Kasim

terintegrasi dengan komputer yang memberikan para penggunanya seperangkat informasi atau dokumen.

Salah satu fasilitas internet yang populer adalah website, menurut Sahid (2006) website merupakan situs web atau lokasi web yang memiliki alamat internet sendiri. Sedangkan menurut Dipanegara (2011) sebuah website bisa berupa hasil kerja dari perorangan atau individu, atau menunjukkan kepemilikan dari sebuah organisasi, dan website menunjukkan beberapa topik khusus atau kepentingan tertentu. Menurut Aprilia (2014) World wide web (website) merupakan sitem yang membuat informasi dapat diakses. Website Website pada sistem pemerintahan memiliki tujuan untuk meningkatkan layanan elektronik (Eservice), dimana dapat memudahkan masyarakat dalam mekases informasi layanan dan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Berdasarkan dasar hukum UU No.25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, dan berdasarkan kebijakan Pemerintah PANRB No. 13 Tahun 2017 tentang Pedoman Sistem Informasi Pelayanan Publik. Penyediaan informasi pelayanan publik merupakan bentuk untuk memberikan aksesibilitas kemudahan dan kecepatan dalam memperoleh informasi pelayanan publik dan menjamin keauratan infoemasi pelayanan publik.

Maka dalam membentuk pelayanan publik secara baik dan optimal Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru memiliki layanan elektronik seperti website *sipendudu.pekanbaru.go.id*, sebagai bentuk informasi pelayanan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

publik yang dapat memberikan kemudahan, kecepatan dalam melayani masyarakat dan juga sebagai bentuk kemudahan untuk masyarakat dalam mengurus kepengurusan dan kebutuhan masyarakat. Dengan adanya penggunaan website dapat memberikan manfaat bagi masyarakat maupun instansi, ada 3 (tiga) manfaat yang diperoleh oleh masyarakat yaitu :

1. Efektifitas

Website dapat diakses dimanapun masyarakat berada tanpa harus mendatangi kantor Disdukcapil Kota Pekanbaru;

2. Efisien

Dengan menggunakan website ini masyarakat tidak perlu menyiapkan berkas yang harus difoto copy secara fisik, cukup menggunakan fasilitas kamera pada smartphone dan berkas dapat diunggah menggunakan website *sipenduduk.pekanbaru.go.id*;

3. Ekonomis

Penggunaan website juga merupakan salah satu penghematan biaya masyarakat yang harus bolak-balik datang ke kantor, karna hanya dengan semartpone, masyarakat dapat melakukan pengajuan secara online.

Manfaat website bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota

Pekanbaru diantaranya adalah :

1. Membangun sistem informasi pelayanan terpadu kependudukan di kantor

Disdukcapil Kota Pekanbaru;



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

2.5 Pandemi Covid-19

2. Membangun infrastruktur pelayanan dengan memanfaatkan teknologi;
3. Dapat mewujudkan pelayanan administrasi kependudukan yang tertib, cepat dan akurat

Pandemi Coronavirus 2019 (COVID-19) adalah wabah penyakit menular yang disebabkan oleh sindrom pernapasan akut coronavirus 2 (SARS-CoV-2). Penyakit ini pertama kali diidentifikasi pada Desember 2019 di Wuhan, ibu kota provinsi Hubei China, dan sejak itu menyebar secara global, mengakibatkan pandemi coronavirus 2019- 20 yang sedang berlangsung. Gejala umum termasuk demam, batuk, dan sesak napas. Gejala lain mungkin termasuk nyeri otot, produksi dahak, diare, sakit tenggorokan, kehilangan bau, dan sakit perut. Sementara sebagian besar kasus mengakibatkan gejala ringan.

Menurut Ristywanti (2020) Dalam menangani kasus pandemi covid-19 pemerintah membuat Kebijakan mengenai Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) di Indonesia Ada beberapa regulasi yang berkaitan dengan penerapan PSBB tersebut. Antara lain adalah Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar Dalam Rangka Percepatan Penanganan Corona Virus Disease 2019 (COVID-19), Peraturan Menteri Kesehatan (Permenkes) Nomor 9 Tahun 2020 tentang Pedoman Pembatasan Sosial Berskala Besar Dalam Rangka Percepatan Penanganan Corona Virus Disease 2019 (COVID-19).



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
UIN SUSKA RIAU

Menurut Dewa (2020) Dengan adanya virus Corona (Covid-19) ini menuntut masyarakat banyak melakukan adaptasi di kehidupan sehari-hari, adaptasi ini pun berlaku juga pada penyelenggaraan pelayanan publik. Kebijakan Pemerintah untuk mencegah menyebarnya virus. Peningkatan standar pelayanan publik akan menjadi salah satu upaya pencegahan penyebaran virus. Berikut beberapa hal-hal yang dapat dilakukan oleh penyelenggara layanan dalam meningkatkan layanannya di tengah pandemi diantaranya :

1. Menyediakan Informasi Secara Jelas Mengenai Standar Pelayanan. Sebagian besar penyelenggara layanan telah memiliki media sosial (online) dan website.
2. Meningkatkan Sistem Penyelenggaraan Pelayanan Secara Online.
3. Adaptasi Sarana, Prasarana Dan Fasilitas Pelayanan.
4. Meningkatkan kompetensi pelaksana layanan.

2.6 Pandangan Islam Terhadap Penggunaan Website

Sebagai manusia beriman dan bijak, melayani manusia dengan sebaik-baiknya bukanlah hanya tugas petugas publik yang telah diberikan amanah oleh negara. Pada hakikatnya semua kita memiliki kewajiban yang sama, akan tetapi tidak semuanya memiliki jiwa dan kemampuan yang seragam dan kemampuan yang seragam diatur pada tugas pelayanan publik oleh suatu instansi tertentu agar fungsi dan tujuan negara tercapai. Melayani masyarakat dengan baik merupakan tanggung jawab, dan apabila tidak dilaksanakan dengan baik sesuai standar pelayanan yang ditentukan maka Allah Subhanahu wata'ala akan murka sehingga kelak tidak mendapatkan perhatian dari

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Strengthening the Quality of Islamic Education at UIN Sunan Gunung Jati



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

Allah Subhanahu wata'ala di hari kiamat, Dalam syariat islam menilai, bahwa perubahan atau pelayanan terbaaik seseorang kepada orang lain pada hakikatnya ia telah berbuat baik kepada dirinya sendiri sebagai mana firman Allah Subhanahu wata'ala :

إِنْ أَحْسَنْتُمْ أَحْسَنْتُمْ لِأَنْفُسِكُمْ وَإِنْ أَسَأْتُمْ فَلَهَا فَإِذَا جَاءَ وَعْدُ
الْآخِرَةِ لِيَسْتَوُوا وَجُوهَكُمْ وَلِيَدْخُلُوا الْمَسْجِدَ كَمَا
دَخَلُوهُ أَوَّلَ مَرَّةٍ وَلِيُتَبَرَّأُوا مَاعْلَوْا تَنَبِيرًا

Artinya : “jika kamu berbuat baik, (berart)kamu berbuat baik bagi dirimu sendiri.

Apabila datang saat hukuman (kejahatan) yang kedua, (Kami bangkitkan musuhmu) untuk menyuramkan wajahmu lalu mereka masuk ke dalam masjid (Masjidil Aqsa), sebagaimana ketika mereka memasukinya pertama kali dan mereka membinasakan apa saja yang mereka kuasai.
(QS.Al-Isra:7)

Website merupakan layanan kepada masyarakat yang bertujuan untuk meningkatkan layanan Elektronik (EService), dimana memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi, layanan, dan lain-lain dalam Islam melayani masyarakat merupakan suatu proses dalam menghilangkan kesulitan yang ditempuh oleh masyarakat dan perbuatan ini dalam rangka beribadah kepada Allah Subhanahu wata'ala karena memberikan kemudahan atau menyediakan kebutuhan masyarakat baik bersifat barang atau jasa merupakan ibadah mulia dan mendapat sanjungan dari Rasulullah Shallahu'alaihi wasallam sebagai mana sabdanya :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ، قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ مَنْ نَفَسَ عَنْ مُؤْمِنٍ كَرْبَةً مِنَ كَرْبِ الدُّنْيَا نَفَسَ اللَّهُ عَنْهُ كَرْبَةً مِنْ كَرْبِ يَوْمِ الْقِيَامَةِ، وَمَنْ يَسِّرَ عَلَى مُعْسِرٍ يَسِّرَ اللَّهُ عَلَيْهِ فِي الدُّنْيَا وَالْآخِرَةِ، وَمَنْ سَتَرَ مُسْلِمًا سَتَرَهُ اللَّهُ فِي الدُّنْيَا وَالْآخِرَةِ، وَاللَّهُ فِي عَوْنِ الْعَبْدِ مَا كَانَ الْعَبْدُ فِي عَوْنِ أَخِيهِ، وَمَنْ سَلَكَ طَرِيقًا يَلْتَمِسُ فِيهِ عِلْمًا سَهَّلَ اللَّهُ لَهُ بِهِ طَرِيقًا إِلَى الْجَنَّةِ، وَمَا اجْتَمَعَ قَوْمٌ فِي بَيْتٍ مِنْ بُيُوتِ اللَّهِ يَتْلُونَ كِتَابَ اللَّهِ وَيَتَدَارَسُونَهُ بَيْنَهُمْ إِلَّا نَزَلَتْ عَلَيْهِمُ السَّكِينَةُ وَغَشِيَتْهُمْ الرَّحْمَةُ وَخَفَّتْهُمُ الْمَلَائِكَةُ وَذَكَرَهُمُ اللَّهُ فِيمَنْ عِنْدَهُ، وَمَنْ بَطَأَ بِهِ عَمَلُهُ لَمْ يَسْرِعْ بِهِ نَسَبُهُ - رواه مسلم

Artinya : “ Dari Abu Hurairah ra berkata, bahwasannya Rasulullah SAW Bersabda Barang siapa menghilangkan kesulitan seorang mu'min di dunia, maka Allah akan melepaskan kesulitannya pada hari kiamat. Barang siapa memudahkan orang yang tengah dilanda kesulitan, maka Allah akan memudahkannya di dunia dan akhirat. Barangsiapa menutup aib eorang muslim, maka Allah akan menutupi aibnya di dunia dan akhirat. Dan Allah akan menolong hambanya selama hamba itu menolong saudaranya. Dan barang siapa menempuh suatu jalan dalam rangka mencari ilmu, maka Allah akan memudahkan baginya jalan menuju surga. Tidaklah suatu kaum berkumpul disalah satu rumah Allah, membaca kitab Allah dan mempelajarinya bersama-sama, kecuali ketentraman akan turun kepada mereka, rahmat akan memenuhi mereka, malaikat menaungi mereka, dan Allah memuji mereka dihadapan makhluk yang berada di sisinya. Barang siapa yang terlambat amalnya, maka nasibnya tidak akan mempercepat (nasibnya)” (HR.Muslim)

Dan disisi lain penggunaan website pada pelayanan publik ini merupakan kebijakan seorang pemimpin untuk memberikan segala sesuatu yang bermanfaat kepada masyarakatnya. Dalam Islam tindakan dan kebijaksanaan yang ditempuh oleh pemimpin atau penguasa harus sejalan dengan kepentingan umum bukan hanya untuk golongan atau untuk diri sendiri, karena penguasa adalah pengayom dan pengemban kesensaraan rakyat. Dalam kaidah fiqih, disebutkan kaidah :

تصرف الإمام على الرعية منوط بالمصلحة



Artinya : *“Tasharruf (tindakan) imam terhadap rakyat harus dihubungkan dengan kemaslahatan”*

Dengan kaidah ini memberi kesimpulan bahwa dasar bagi pemerintah, dengan sistem apapun harus berdasar atas sebuah kemashalatan semua lapisan masyarakat karena sebuah institusi merupakan yang sangat menentukan kelangsungan hukum dan segala bentuk aturannya tercipta untuk kesejahteraan umatnya.

2.7 Penelitian Terdahulu

Dalam melakukan studi kepustakaan Penelitian terdahulu merupakan acuan untuk penelitian selanjutnya, sehingga peneliti dapat membandingkan hasil penelitiannya. Penelitian terdahulu dapat digunakan sebagai masukan serta bahan pengkajian yang berkaitan dengan pemasalahan yang sedang diteliti :

Santy Nurina Aprilia , Andy Fefta Wijaya , Suryadi (2014) dalam jurnal yang berjudul “Efektivitas Website Sebagai Media E-Government dalam Meningkatkan Pelayanan Elektronik Pemerintah Daerah (Studi Pada Website Pemerintah Daerah Kabupaten Jombang)” hasil dari penelitian ini menunjukkan: Website Pemerintah Kabupaten Jombang telah efektif sebagai media penyampaian informasi, namun sebagai media layanan elektronik (e-service) belum efektif, dengan faktor pendukung: makin berkembangnya teknologi informasi sehingga semakin mudah internet diakses, makin banyak masyarakat yang aktif dengan tingkat pendidikan yang lebih baik, sedangkan faktor penghambatnya: masyarakat yang sudah berumur



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dengan pendidikan rendah belum bisa menggunakan peranti elektronik, belum ada interaksi dua arah antara pemerintah dengan masyarakat, dan belum digunakannya website Pemerintah Kabupaten Jombang sebagai e-service.

Andres Andoyo, Ahmad Sujawarji (2014) dalam jurnal yang berjudul “ Sistem Informasi Berbasis Website Pada Desa Tresno Maju Kecamatan Negerikaton Kab. Pesawaran, hasil dari penelitian ini menunjukkan: Dengan adanya penerapan sitem e-government pada desa Tresnomaju maka informasi yang dilakukan dari pihak desa kepada msayarakat akan lebih efektif dan efesien selain itu dengan adanya sistem e-government ini masyarakat dapat mengakses setiap saat secara online, namun penggunaan website ini belum berjalan secara efektif karna masih perlu di sosialisasikannya kepada msayarakat sehingga dapat diterapkan, dan perlu dievaluasi secara terus menerus sehingga sistem e-government dapat berjalan secara optimal.

Denise Febryan, Tedi Erviantono, I Ketut Winaya (2016) dalam jurnal yang berjudul “implementasi pelayanan publik berbasis teknologi informasi (studi kasus di badan pelayanan perizinan terpadu dan penanam modal kota bogor)” hasil dari penelitian ini menunjukkan : implementasi pelayanan perizinan berbasis teknologi informasi di BPPTPM Kota Bogor belum baik. Pada transparansi, teknologi informasi belum dapat membantu masyarakat. Keterbukaan informasi belum diakses karena sistem daring tidak dimanfaatkan. Kurangnya peran masyarakat membuat partisipasi yang diharapkan belum terjadi. Namun penggunaan teknologi dalam penyampaian pengaduan dan saran sudah meningkat. Efisiensi yang terjadi hanya



membantu pegawai dalam meningkatkan kecepatan pelayanan. Sistem daring dan sistem perizinan online belum efisien karena banyaknya pelayanan perizinan manual.

Dari penelitian terdahulu diatas yang memiliki perbedaan dengan penulis, dalam perbedaan ini penulis lebih menekankan pada pelaksanaan pelayanan menggunakan website dalam upaya meningkatkan pelayanan publik pada masa pandemi covid-19 di Kantor Disdukcapil Kota Pekanbaru, Subjek serta lokasi yang berbeda sehingga memiliki hasil yang berbeda. Pada penelitian terdahulu penulis hanya menemukan bahwa penggunaan website ini hanya sekedar sebagai bentuk pemberian informasi kepada masyarakat terkait tugas yang dilakukan oleh instansi dan belum berjalan secara optimal, dan dalam penelitian ini penulis meneliti tentang bagaimana mengoptimalkan penggunaan website sebagai bentuk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dalam upaya meningkatkan pelayanan publik terkhususnya dimasa pandemi covid-19 sehingga website bukan hanyalah untuk diakses untuk mengetahui informasi terkait instansinya saja melainkan website juga dapat diakses untuk dapat melakukan pelayanan yang dapat mempermudah masyarakat dimasa pandemi covid-19 ini.

2.8 Defenisi Konsep

Definisi konsep adalah istilah dan definisi yang digunakan untuk menggambarkan secara abstrak kejadian, keadaan, kelompok, atau individu yang menjadi pusat perhatian dalam ilmu sosial (Singarimbun,2006). Adapun batasan definisi konsep tersebut adalah sebagai berikut:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

2.9 Konsep Oprasional

Konsep oprasional merupakan unsur penelitian yang memberikan bagaimana cara mengukur suatu variable, sahingga dengan pengukuran ini dapat diketahui indikator sebagai pendukung untuk dianalisa dari variable tersebut, berikut yang menjadi indikator penelitian :

1. Optimalisasi adalah usaha memaksimalkan kegiatan sehingga dapat mewujudkan keuntungan yang diinginkan atau dikehendaki.
2. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barant jasa ataupun pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
3. Electronic Government adalah penggunaan teknologi informasi (internet) yang dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah dengan massyarakat dan pihak-pihak lain dengan tujuan memperbaiki mutu (kualitas) pelayanan.
4. Website merupakan sebuah alat komunikasi yang memiliki tujuan untuk meningkatkan layanan elektronik (Eservice), dimana dapat memudahkan masyarakat dalam mekases informasi layanan dan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik.
5. Pandemi Coronavirus 2019 (COVID-19) adalah wabah penyakit menular yang disebabkan oleh sindrom pernapasan akut coronavirus 2 (SARS-CoV-2) dengan Gejala umum termasuk demam, batuk, dan sesak napas.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu mass
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 2.1

Indikator Penelitian

Variabel	Indikator	Sub Indikator
Optimalisasi Penggunaan Website Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Publik	1. Suport (Dukungan)	<p>a. Disepakatinya perencanaan penggunaan website pada pelayanan publik sebagai salah satu kunci dalam mencapai visi dan misi.</p> <p>b. Dialokasikannya sumber daya manusia yang memadai, Finansial, tenaga, waktu dan informasi.</p> <p>c. Disosialisasikannya penggunaan website pada pelayanan publik secara merata.</p>
	2. Capacity (Kemampuan)	<p>a. Kualitas sarana prasarana dalam mengoptimalkan penggunaan website dalam upaya meningkatkan pelayanan publik pada masa pandemi covid-19 di kantor Dinas Keppendudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.</p> <p>b. Tersedianya sumberdaya manusia</p>

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

		yang memiliki kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan pada pelayanan menggunakan website.
	3. Value (Nilai)	<ol style="list-style-type: none"> a. Perubahan pelayanan dengan menggunakan website pada Disdukcapil Kota Pekanbaru. b. Respon dan adaptasi terhadap penggunaan website pada pelayanan publik di Disdukcapil Kota Pekanbaru.

Sumber : Buku “*Electronic Government*” Konsep Pelayanan Publik berbasis Internet dan Teknologi Informasi oleh Richardus Eko Indrajit (2006)

2.10 Kerangka Berpikir

Menurut Sugiyono (2012) menyatakan bahwa kerangka berfikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang diidentifikasi sebagai masalah yang penting.

Kerangka berfikir dalam penelitian ini dalam rangka meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat melalui penggunaan website. Yang mana pada tiap indikator tersebut memaknai bahwa adanya dukungan dari pemerintah setempat bukan hanya mengikuti tren, memiliki unsur kemampuan dalam mewujudkan suatu impian menjadi kenyataan dengan adanya sumberdaya manusia yang memiliki kompeten dan prasarana yang dapat menfukung dan memberikan nilai serta mafaat bagi masyarakat.

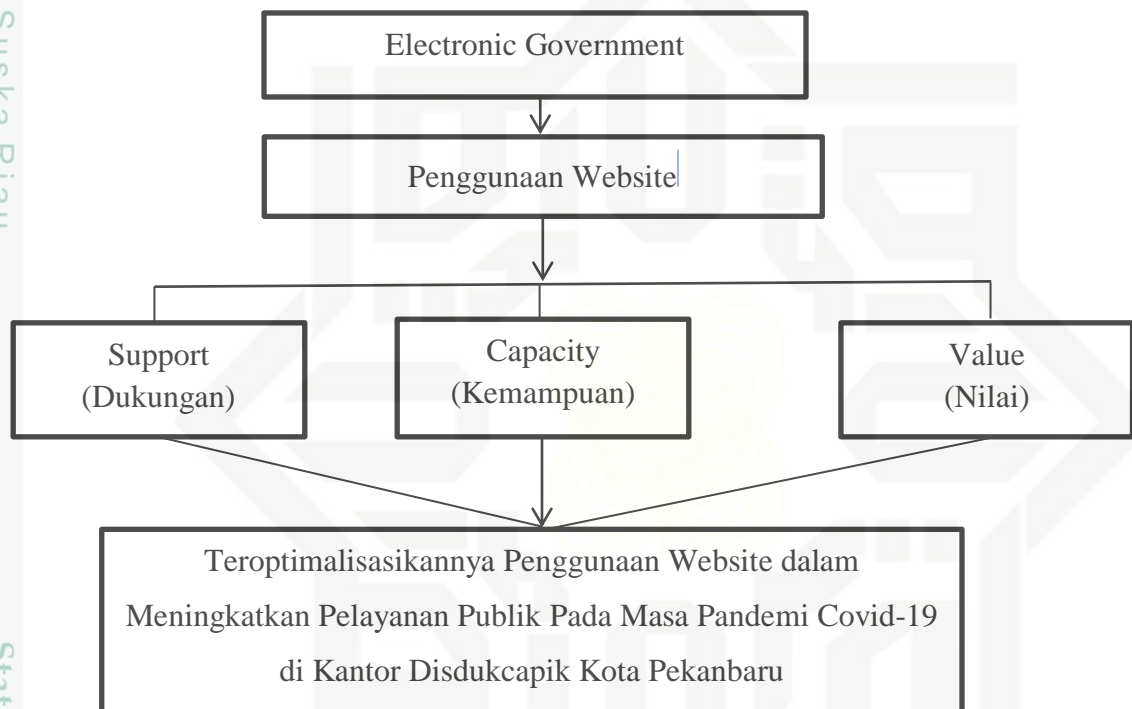
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kerangka pemikiran ini bertujuan untuk memberikan gambaran lebih jelas tentang variable penelitian dan indikator-indikator yang menentukannya. Adapun kerangka berpikir dalam penelitian ini dilihat dalam skema berikut ini :

Gambar 2.1

Kerangka Pemikiran



Sumber : Buku “*Electronic Government*” Konsep Pelayanan Publik berbasis Internet dan Teknologi Informasi oleh Richardus Eko Indrajit (2006)



3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Dinas Kepndudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru yang ralamat Jl. Jend. Sudirman No. 464, Jadirejo Kec. Sukajadi, Kota Pekanbaru, Riau 28121. Dengan waktu sampai dengan Maret 2021.

3.2 Jenis dan Sumber Data

3.2.1 Jenis Data

Jenis penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu menggunakan metode kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan metode penelitian dengan cara mendeskripsikan secara langsung fenomena pada objek penelitian.

3.2.2 Sumber Data

Dalam setiap penelitian untuk mendapat mendukung proses dan hasil penelitian tersebut, maka dibutuhkan data-data yang pasti dan nyata dari objek penelitian. Dalam hal ini sumber data yang di pakai adalah:

1. Data primer adalah data yang dikumpulkan langsung oleh peneliti dari objeknya. Yang mana data primer disini diperoleh melalui pengamatan langsung di lapangan, hasil wawancara dan menyebarkan angket atau kuisisioner.
2. Data sekunder adalah data yang diperoleh untuk melengkapi data primer yang didapat dari instansi yang bersangkutan. Yang mana data sekunder disini diperoleh melalui catatan yang dimiliki oleh institusi seperti media internet,

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

serta berbagai literatur-literatur dan tinjauan pustaka yang relevan dan mendukung penelitian ini.

3.3 Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini teknis pengumpulan data yang dilakukan peneliti adalah sebagai berikut :

a. Observasi

Observasi adalah teknik yang mengumpulkan sumber data yang berdasarkan pengamatan langsung terhadap subjek dan objek penelitian sehingga dapat diperoleh secara jelas gambaran yang ingin diteliti.

b. Wawancara

Menurut sugiyono (2012), wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui Tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Dan wawancara dalam penelitian ini digunakan untuk mengungkapkan kelebihan dan kesulitan dalam penerapan pembelajaran berbasis pendekatan ilmiah.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang digunakan untuk menunjang teknik observasi selain wawancara. Teknik dokumentasi juga merupakan teknik mencari data mengenai hal-hal atau variable yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, langger, agenda dan sebagainya.



3.4 Informan Penelitian

Informan adalah subjek yang memberikan data berupa informasi kepada peneliti. Teknik penentuan informan dalam penelitian ini adalah purposive sampling dengan kriteria informan adalah orang-orang yang benar mengetahui dan terlibat langsung. Dalam penelitian ini, peneliti memilih *key informan* dan informasi yang peneliti anggap mengetahui tentang permasalahan penelitian. Sebagai *key informan* yang paling mengetahui bagaimana kondisi keseluruhan dari penggunaan website dalam meningkatkan pelayanan publik Pada Masa Pandemi Covid-19 di Kantor Disdukcapil Kota Pekanbaru. Adapun informen dalam penelitian ini adalah :

Tabel 3.1

Key Informan Penelitian

No	Subjek Penelitian	Jumlah Informan
1	Kepala Disdukcapil Kota Pekanbaru	1
2	Kepala Bidang Pemanfatan Data dan Inovasi Pelayanan Disdukcapil Kota Pekanbaru	1
3	Kepala Seksi Inovasi Pelayanan Disdukcapil Kota Pekanbaru	1
4	Masyarakat	8
JUMLAH		11

Olahan data : Jumlah sample diambil dari jumlah populasi.

3.5 Teknik Analisa Data

Analisi data kualitatif adalah upaya yang dilakukan untuk mengorganisasi data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, kemudian mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, serta menemukan hal yang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

penting dan hal yang dipelajari, guna memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain (Bogdan & Biklen). Analisis data adalah proses mengurutkan data, mengorganisasikannya dalam suatu pola dan satuan uraian (Patton). Sedangkan menurut Suprayogo yang dikutip oleh Ahmad Tanzeh, analisis data adalah rangkaian kegiatan penelaahan, pengeleompokkan, sistematisasi, penafsiran dan verifikasi data agar sebuah fenomena memiliki nilai sosial, akademis dan ilmiah.

Model analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah model Milles dan Huberman, yang juga dikenal dengan analisis interaktif. Dalam model ini analisis data Miles dan Huberman terdapat empat langkah, yaitu:

1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data yang dilakukan dengan terjun langsung ke lapangan.

Data yang diperoleh didapat dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi.

2. Reduksi Data

Reduksi merupakan sebuah proses analisis, untuk mengolah kembali data yang masih kasar yang diperoleh dari lapangan. Data kasar tersebut kemudian dipilah, dan digolongkan antara yang penting dan tidak penting. Bagian data yang tidak perlu kemudian dibuang. Dalam penelitian ini, setelah penulis sudah mengumpulkan data, langkah selanjutnya adalah dengan mereduksi data. Reduksi data dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi kemudian dideskripsikan ke dalam bentuk tulisan.

3. Penyajian data

Penyajian data merupakan bentuk rancangan informasi dari hasil

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

penelitian dilapangan yang tersusun secara terpadu dan mudah dipahami. Dalam hal ini peneliti melakukan penyajian data dengan penyederhanaan informasi yang terlalu banyak agar memudahkan dalam pemaparan. Penyajian data yang digunakan dalam bentuk teks naratif agar memudahkan dalam pemaparan dan penarikan kesimpulan.

4. Penarikan kesimpulan

Kesimpulan merupakan proses terpenting dari analisis data. Pada tahap penarikan kesimpulan ini dilakukan pengukuran alur sebab akibat, menentukan kategori-kategori hasil penelitian.

Keempat langkah tersebut merupakan satu kesatuan yang bersinergi untuk melakukan analisis atas penelitian yang dilakukan.



BAB IV

GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

4.1 Gambaran Umum Kota Pekanbaru

Nama Pekanbaru dahulunya dikenal dengan nama “senapelan” yang pada saat itu dipimpin oleh seorang kepala suku disebut Batin. Daerah yang mulanya sebagai ladang, lambat menjadi perkampungan. Kemudian perkampungan senapelan berpindah ke tempat pemukiman baru, kemudian disebut Dusun Payung Sekaki yang terletak di tepi muara Sungai Siak.

Nama Payung Sekaki tidak begitu dikenal pada masanya melainkan Senapelan. Perkembangan Senapelan berhubungan erat dengan perkembangan Kerajaan Siak Sri Indrapura. Semenjak Sultan Abdul Jail Alamudin Syah menetap di Senapelan, beliau membangun istananya di Kampung Bukit berdekatan dengan perkampungan Senapelan. Diperkirakan istana tersebut terletak di sekitar Mesjid Raya sekarang. Sultan Abdul Jail Alamudin Syah mempunyai inisiatif untuk membuat pecan di Senapelan tetapi tidak berkembang. Usaha yang telah dirintis tersebut kemudian dilanjutkan oleh putranya Raja Muda Muhammad Ali ditempat baru yaitu disekitar pelabuhan sekarang.

Selanjutnya pada hari Selasa tanggal 21 Rajah 1204 H atau tanggal 23 juni 1784 M berdasarkan musyaarah datuk-datuk empat suku (Pesisir, Lima Puluh, Tanah Datar, dan Kampar), negeri Senapelan diganti namanya menjadi “Pekan Baharu”



selanjutnya di peringati sebagai hari lahir Kota Pekanbaru. Mulai saat itu sebutan Senapelan sudah ditinggalkan dan mulai populer sebutan “Pekan Baharu”, yang dalam bahasa sehari-hari disebut Pekanbaru.

Perkembangan selanjutnya tentang pemerintahan di Kota Pekanbaru selalu mengalami perubahan, antara lain sebagai berikut :

1. SK Kerajaan Besluit van Her Inlanche Zelf Bestuur van Siak No.1 tanggal 19 Oktober 1919, Pekanbaru bagian dari Kerajaan Siak yang disebut District.
2. Tahun 1931 Pekanbaru masuk wilayah Kampar Kiri dikepalai oleh seorang Controleur berkedudukan di Pekanbaru.
3. Tanggal 8 Maret 1942 Pekanbaru dikepalai oleh seorang Gubernur Militer disebut Gokung, Distrik menjadi Gun dikepalai oleh Gunco.
4. Ketetapan Gubernur Sumatera di Medan tanggal 17 Mei 1947 No.103 Pekanbaru dijadikan daerah otonom yang disebut Haminte atau Kota b.
5. UU No.22 tahun 1948 Kabupaten Pekanbaru diganti menjadi Kabupaten Kampar, Kota Pekanbaru diberi status Kota Kecil.
6. UU No.8 tahun 1956 menyempurnakan status Kota Pekanbaru sebagai Kota Kecil.
7. UU No.1 tahun 1957 status Pekanbaru menjadi Kota Praja.
8. Kepmendagri No. desember 52/1/44-25 tanggal 20 Januari 1959 Pekanbaru menjadi ibukota Provinsi Riau.
9. UU No.18 tahun 1965 resmi pemakaian sebutan Kota Madya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Gambar 4.1**LOGO KOTA PEKANBARU****4.1.1 Kondisi Geografis Kota Pekanbaru**

Kota Pekanbaru terletak antara 101°14' - 101°34' Bujur Timur dan 0°25' - 0°45' Lintang Utara. Dengan ketinggian dari permukaan laut berkisar 5 - 50 meter. Permukaan wilayah bagian utara landai dan bergelombang dengan ketinggian berkisar antara 5 - 11 meter.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 19 Tahun 1987 Tanggal 7 September 1987 Daerah Kota Pekanbaru diperluas dari ± 62,96 Km² menjadi ± 446,50 Km², terdiri dari 8 Kecamatan dan 45 Kelurahan/Desa. Dari hasil pengukuran/pematokan di lapangan oleh BPN Tk. I Riau maka ditetapkan luas wilayah Kota Pekanbaru adalah 632,26 Km².

Tabel 4.1

Luas Wilayah Kota Pekanbaru Menurut Kecamatan

No	Kecamatan	Luas Wilayah (KM2)	Persentase Luas
1	Tampan	59,81	9,46
2	Payung Sekaki	43,24	6,84
3	Bukit Raya	22,05	3,49
4	Marpoyan Damai	29,74	4,7
5	Tenayan Raya	171,27	27,09
6	Lima Puluh	4,04	0,64
7	Sail	3,26	0,52
8	Pekanbaru Kota	2,26	0,36
9	Sukajadi	3,76	0,59
10	Senapelan	6,65	1,05
11	Rumbai	128,85	20,38
12	Rumbai Pesisir	157,33	24,88
	PEKANBARU	632,26	100,00

Sumber : BPS Kota Pekanbaru

Dengan meningkatnya kegiatan pembangunan menyebabkan meningkatnya kegiatan penduduk disegala bidang, yang pada akhirnya meningkatkan pula tuntutan dan kebutuhan masyarakat terhadap penyediaan fasilitas dan utilitas perkotaan serta kebutuhan lainnya.

Untuk lebih terciptanya tertib pemerintahan dan pembinaan wilayah yang cukup luas, maka dibentuklah kecamatan Baru dengan Perda Kota Pekanbaru No. 4 Tahun 2003 menjadi 12 Kecamatan dan Kelurahan/Desa baru dengan Perda Tahun 2003 menjadi 58 Kelurahan/Desa. Kota Pekanbaru berbatasan dengan daerah Kabupaten/Kota :

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

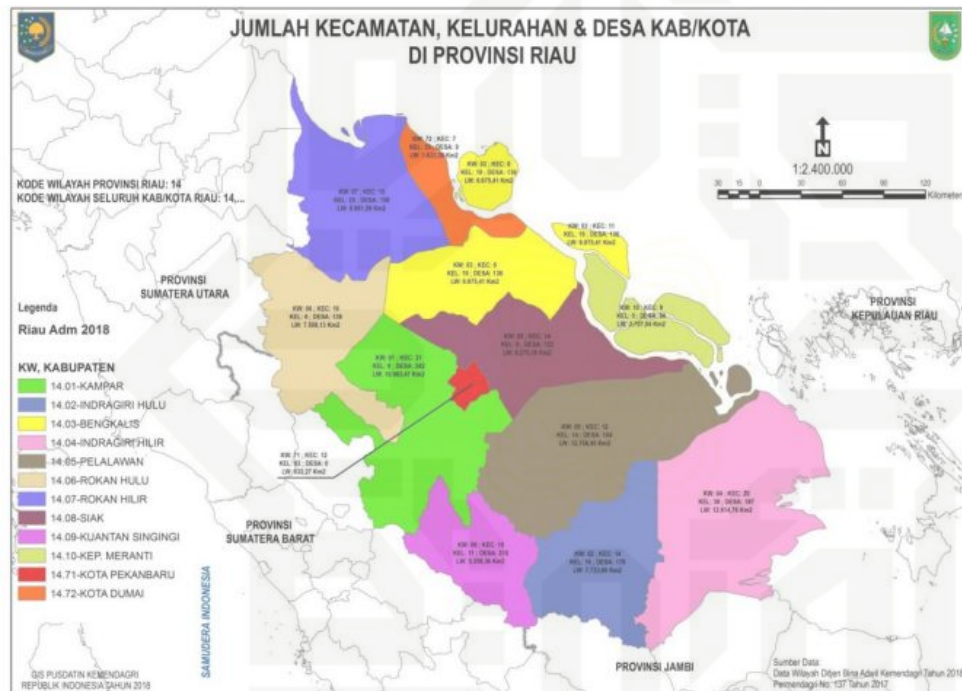
- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Sebelah Utara : Kabupaten Siak dan Kabupaten Kampar
- Sebelah Selatan : Kabupaten Kampar dan Kabupaten Pelalawan
- Sebelah Timur : Kabupaten Siak dan Kabupaten Pelalawan
- Sebelah Barat : Kabupaten Kampar

Gambar 4.2

PETA PROVINSI RIAU



Kota Pekanbaru dibelah oleh sungai Siak yang mengalir dari barat ke timur. Memiliki beberapa anak sungai antara lain : Sungai Umban Sari, Air Hitam, Siban, Setukul, Pengambang, Ukui, Sago, Senapelan, Limau, Tampan, dan Sungai Sail. Sungai Siak juga merupakan jalur penghubung lalu lintas perekonomian rakyat pedalaman ke kota serta dari daerah lainnya.

Kota Pekanbaru pada umumnya beriklim tropis dengan suhu udara maksimum berkisar antara $34,1^{\circ}\text{C}$ - $35,6^{\circ}\text{C}$ dan suhu minimum antara $20,2^{\circ}\text{C}$ - $23,0^{\circ}\text{C}$. Curah hujan antara 38,6 - 435,0 mm/tahun dengan keadaan musim berkisar :

1. Musim hujan jatuh pada bulan Januari s/d April dan September s/d Desember.
2. Musim Kemarau jatuh pada bulan Mei s/d Agustus
3. Kelembapan maksimum antara 96% - 100%. minimum antara 46% 62%

4.1.2 Visi dan Misi Kota Pekanbaru

Visi Kota Pekanbaru 2021 sesuai Perda Kota Pekanbaru Nomor 1 Tahun 2001, yaitu “TERWUJUDNYA KOTA PEKANBARU SEBAGAI PUSAT PERDAGANGAN DAN JASA, PENDIDIKAN, SERTA PUSAT KEBUDAYAAN MELAYU, MENUJU MASYARAKAT SEJAHTERA BERLANDASKAN IMAN DAN TAQWA”.

Untuk pencapaian-pencapaian visi Kota Pekanbaru 2021 dimaksud, Walikota dan Wakil Walikota Pekanbaru terpilih priode 2017-2022, menetapkan visi antara untuk lima (5) tahun kepemimpinannya yaitu “Terwujudnya Pekanbaru sebagai Kota Metropolitan yang Madani”.

Untuk mewujudkan Visi tersebut, maka ditetapkan Misi Kota Pekanbaru yaitu :

1. Meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) yang memiliki kompetensi tinggi, bermoral, beriman, dan bertaqwa serta mampu bersaing ditingkat local, nasional maupun internasional.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© hak cipta milik UIN Suska Riau

2. Meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) melalui peningkatan kemampuan/keterampilan tenaga kerja, pembangunan kesehatan, kependudukan, dan keluarga sejahtera.
3. Mewujudkan masyarakat yang berbudaya melayu, bermatabat, dan berna'wah yang menjalankan kehidupan beragama, memiliki iman dan taqwa, berkeadilan tanpa membedakan satu dengan yang lainnya serta hidup dengan rukun dan damai.
4. Meningkatkan infastruktur daerah baik prasarana jalan, air bersih, energi listrik, penanganan limbah sesuai dengan kebutuhan daerah terutama infastruktur pada kawasan industri, pariwisata serta daerah pinggiran kota.
5. Mewujudkan penataan ruang dan pemanfaatan lahan yang efektif dan pelestarian lingkungan hidup dalam mewujudkan pembangunan yang berkelanjutan.
6. Meningkatkan perekonomian daerah dan masyarakat dengan meningkatkan investasi bidang industri, perdagangan, jasa, dan pemberdayaan ekonomi kerakyatan dengan dukungan fasilitas yang memadai dan iklim usaha yang kondusif.

4.1.3 Moto dan Slogan Kota Pekanbaru

Kota Pekanbaru yang dikenal dengan slogan “KOTAKU KOTAMU DAN KOTA KITA BERTUAH” mempunyai motto “BERSIH, TERTIB, USAHA BERSAMA, AMAN, dan HARMONIS” dengan arti :

State Islamic University of Sultan Syarif Kasir

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Bersih

Bersih lahir, jiwa, rumah tangga, lingkungan pasar, pendidikan, tempat hiburan/rekreasi, jalur hijau dan pusat kesehatan.

2. Tertib

Tertib pribadi, keluarga, lingkungan pekerjaan, beribadat, lalu lintas sehingga terwujud warga yang menjunjung tinggi norma kaidah dan peraturan yang berlaku.

3. Usaha Bersama

Keterlibatan kebersamaan dari pemerintah, orpol, ormas, generasi muda, alim ulama, cerdik cendekiawan, seniman dan seluruh lapisan masyarakat dalam berfikir dan berusaha guna mewujudkan pembangunan untuk kesejahteraan rakyat.

4. Aman

Rasa tentram setiap pribadi, keluarga, lingkungan masyarakat, dan kotanya dari gangguan ancaman dan hambatan dalam berfikir dan berusaha guna menjalankan ibadah dan melaksanakan pembangunan.

5. Harmonis

Serasi, seiya sekata, senasib, sepenanggungan, saling hormat menghormati. Setukul bagai palu, seciap bagai ayam, sedencing bagai besi, yang tua dihormati, yang muda dikasihi, yang cerdik pandai dihargai, yang memerintah ditaati.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

4.2

Sejarah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

Berdasarkan Keputusan Presiden Nomor : 12 Tahun 1993 bahwa Penyelenggaraan Catatan Sipil yang semua merupakan tanggung jawab Departemen Kehakiman, dialihkan menjadi kewenangan dan tanggung jawab Departemen Dalam Negeri, yang petugas pencatatannya dinamakan Pegawai Catatan Sipil. Dan Pemerintah Menti Dalam Negeri Nomor 28 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Daerah.

Pegawai tersebut ditunjuk dan diberi wewenang untuk menyelenggarakan pencatatan-pencatatan yang dilakukan dengan membuat akta didalam daftar yang sudah ditentukan, dengan masing-masing peristiwa, sesuai dengan syarat-syarat yang telah ditetapkan. Akta Cacatan sipil merupakan akta Otentik, yang didalam hukum pembuktian mempunyai kekuatan yuridis bukti dari seseorang.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah penyelenggara pemerintah di daerah tugas dan tanggung jawab yang sama dengan provinsi, atau gubernur, namun dalam wilayah yang terbatas. Ada beberapa jenis layanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil guna menunjang kinerja pelayanan publik. layanan tersebut tidak hanya pelayanan KTP dan KK saja namun masih ada layanan terkait agar masyarakat semakin di mudahkan untuk mendapatkan akses pengurusan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Dalam penyelenggaraan pemerintah di daerah, Penyelenggaraan pelayanan publik meliputi pembuatan Kartu Keluarga,

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Akta Kelahiran, Catatan Sipil dan Kartu Kependudukan, yang menunjang pelayanan pemerintah daerah.

Sejalan dengan perkembangan Administrasi Pencatatan Sipil maka dengan Surat Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 51 Tahun 1993 Kantor Pencatatan Sipil Kotamadya Pekanbaru dialihkan statusnya dari tipe C menjadi tipe B dan untuk kegiatan Operasional ditindak lanjuti dengan Surat Keputusan Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Riau Nomor : 698/IX/1993 tentang Sturuktur Organisasi Kantor Pencatatan Sipil tipe B Kotamadya Daerah Tingkat II Pekanbaru.

Peraturan Pemerintah Nomor : 84 Tahun 2000 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Dinas, dan selanjutnya ditindaklanjuti dengan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 7 Tahun 2001 tentang Pembentukan Struktur Organisasi Tata Kerja Dinas maka secara resmi urusan Pencatatan Sipil yang dilaksanakan oleh Kantor Pencatatan Sipil menjadi keenangan urusan Dinas Pendaftaran, Penduduk yang tugas operasionalnya berdasarkan kepada Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2000 tentang Pendaftaran Penduduk Jo Kpts. Walikota Pekanbaru No. 2 Tahun 2002 tanggal 24 Januari 2002 tentang Penatausahaan Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dalam Kota Pekanbaru yaitu meliputi kegiatan Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Penerbitan Akta Catatan Sipil.

Selanjutnya dengan diberlakukannya undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 perubahan atas undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Kependudukan, maka masa berlaku KTP-el ditetapkan berlaku seumur hidup dan pencetakan KTP-el yang Selma ini dilaksanakan terpusat di Jakarta diserahkan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

4.2.1 Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

Visi

Visi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru adalah “Terwujudnya Pelayanan Administrasi Kependudukan Yang Tertib, Cepat dan Akurat”.

Visi Disdukcapil cukup ringkas tetapi mengandung makna yang sangat mendalam yaitu :

- a. Pelayanan Administrasi Kependudukan adalah suatu usaha melayani semua pihak dalam pelaksanaan rangkaian kegiatan penataan dan penerbitan dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.
- b. Tertib mengandung arti bahwa dalam pelaksanaan penerbitan output dari kegiatan Administrasi Kependudukan diselenggarakan secara teratur.
- c. Capat yaitu suatu kegiatan organisasi untuk menerbitkan dokumen kependudukan sesegera mungkin.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- d. Akurat adalah dokumen kependudukan yang diterbitkan memiliki kriteria tepat, benar, baik dan terpercaya.

Misi

Misi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru adalah “Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) Yang Memiliki Kompetensi Tinggi, Bermoral, Beriman, dan Bertakwa Serta Mampu Bersaing Ditingkat Lokal, Nasional, Dan Internasional”

4.2.2 Struktur dan Susunan Organisasi

Sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Pekanbaru, dan Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 104 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Kota Pekanbaru. Susunan organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru terdiri dari :

- a. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
- b. Sekretaris, membawahi :
 1. Sub Bagian Perencanaan;
 2. Sub Bagian Keuangan;
 3. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian.
- c. Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, membawahi :

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Seksi Identitas Penduduk;
2. Seksi Pindah Datang Prnduduk;
3. Seksi Pendataan Penduduk.
- d. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, membawahi :
 1. Seksi Kelahiran;
 2. Seksi Perkawinan dan Perceraian;
 3. Seksi Perubahan Status Anak , Pewarganegaraan dan Kematian.
- e. Bidang Pengolaan Informasi Administrasi Kependudukan, membawahi :
 1. Seksi Pengolaan Informasi Administrasi Kependudukan;
 2. Seksi Pengolahan dan Penyajian Data Kependudukan;
 3. Seksi Tata Kelola SDM Teknologi, Informasi dan Komunikasi.
- f. Bidang Data Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan :
 1. Seksi Kerjasama;
 2. Seksi Pemanfatan Data dan Dokumen Kependudukan;
 3. Seksi Inovasi Pelayanan.
- g. Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD);
- h. Kelompok Jabatan Fungsional.

Gambar 4.3

Bagan Susunan Organisasi

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru



Sumber : Disdukcapil Kota Pekanbaru

4.2.3 Tugas Pokok dan Fungsi

Berdasarkan Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 104 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru yang mempunyai tugas melaksanakan urusan pemerintah daerah di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.

Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana telah di jelaskan di atas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai fungsi :

- Penyusunan program anggaran;
- Pengelolaan keuangan;



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

- c. Pengelolaan perlengkapan, urusan tata usaha, rumah tangga dan barang milik daerah;
- d. Pengelolaan urusan ASN;
- e. Penyusunan perencanaan dibidang pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, kerjasama administrasi kependudukan, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- f. Perumusan kebijakan teknis dibidang pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, kerjasama, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- g. Pelaksanaan pelayanan pendaftaran penduduk;
- h. Pelaksanaan pelayanan pencatatan sipil;
- i. Pelaksanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan;
- j. Pelaksanaan kerjasama administrasi kependudukan;
- k. Pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan;
- l. Pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- m. Pembinaan, koordinasi, pengendalian bidang administrasi kependudukan;
- n. Pelaksanaan kegiatan penatausahaan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- o. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh walikota sesuai dengan tugas dan fungsinya.

4.2.4 Sumber Daya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

Dalam rangka penyelenggaraan tugas dan fungsinya, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru memiliki jumlah personil sebanyak 88 (delapan puluh delapan) orang yang berstatus Aparatur Sipil Negara (ASN). Adapaun susunan komposisi pegawai yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru berdasarkan eselon, pangkat/golongan dan tingkat pendidikan dapat dilihat pada table-tabel sebagai berikut :

Tabel 4.2.1

Data Komposisi Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru Berdasarkan Eselon

No	Eselon	Jumlah
1	Pejabat Eselon II	1 Orang
2	Pejabat Eselon III	5 Orang
3	Pejabat Eselon IV	37 Orang
4	Non Eselon	45 Orang
5	Tenaga THL	75 Orang
Jumlah		163 Orang

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru Tahun 2020

Berdasarkan table diatas, komposisi pegawai berdasarkan eselon terdiri dari pejabat eselon II sebanyak 1 orang, pejabat eselon III sebanyak 5 orang, pejabat eselon IV sebanyak 37 orang, pejabat non eselon sebanyak 45 orang, dan tenaga kerja THL sebanyak 75 orang.

Hak cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 4.2.2

Data Komposisi Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru Berdasarkan Pangkat/Golongan

No	Pangkat/Golongan	Jumlah
1	Golongan IV	10 Orang
2	Golongan III	53 Orang
3	Golongan III	25 Orang
Jumlah		88 Orang

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru Tahun 2020

Berdasarkan table diatas komposisi pegawai, terdiri dari pegawai golongan II sebanyak 25 orang, golongan III sebanyak 53 oran, golongan IV sebanyak 10 orang.

Tabel 2.2.3

Data Komposisi Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipit Kota Pekanbaru Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Jumlahh
1	Paca Sarjana/S2	7 Orang
2	Sarjana / S1	41 Orang
3	Sarjana Muda/ Diplomat	14 Orang
4	SMA/SMK	25 Orang
5	SD	1 Orang
Jumlah		88 Orang

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru Tahun 2020

Data pada table diatas, merupakan bahwa tingkat pendidikan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru didominasi Pasca Sarjana/S2 sebanyak 7 orang, Sarjana/S1 sebanyak 41 oranng, Sarjana Muda/Diploma III sebanyak 14 orang, SMA/SM sebanyak 26 orang, dan sekolah dasar 1 orang.



BAB V

PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN

Penggunaan website dalam upaya meningkatkan pelayanan publik pada masa pandemi covid-19 di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru adalah bentuk dari E-government yang merupakan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi yang diterapkan oleh pemerintah untuk menyediakan informasi dan pelayanan publik kepada masyarakat. Adanya website bertujuan untuk memberikan kemudahan dan kecepatan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dalam melayani masyarakat.

Tujuan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru menerapkan sistem pelayanan menggunakan website ini adalah untuk memberikan aksesibilitas kemudahan dan kecepatan dalam memperoleh informasi pelayanan publik dimasa pandemi covid-19. Karna dengan adanya website dapat membuat masyarakat dapat mengakses website kapan saja, dimana saja, dan dapat dilakukan dengan mudah. Sedangkan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru penggunaan website pada pelayanan publik pada masa pandemi covid-19 dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

Pada tahap ini penulis akan menjelaskan hasil wawancara dan penelitian yang sudah dilaksanakan. Kegiatan penelitian ini dilakukan pada 2-17 Maret 2021. Wawancara dilakukan dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta ini milik UIN Suska Riau

Kota Pekanbaru Ibuk Hj. Irma Novrita, S.Sos, M.Si. Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan kepada Bapak Murdinal Guswandi, S.STP., M.M. Kepala Seksi Inovasi Pelayanan Ibuk Sri Wahyuni, S.STP dan Masyarakat. wawancara dilaksanakan dengan langsung bertemu dengan pihak-pihak yang bersangkutan pada hari kerja selama beberapa hari.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana mengoptimalisasikan penggunaan website dalam upaya meningkatkan pelayanan publik pada masa pandemic covid-19 di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dan apa saja yang menjadi faktor penghambat dalam mengoptimalisasikan penggunaan website dalam upaya meningkatkan pelayanan publik pada masa pandemi covid-19 di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

5.1 Optimalisasi Penggunaan Website Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

Pada masa pandemi covid-19 website *sipenduduk.pekanbaru.go.id* merupakan website yang dibuat untuk mengakses seluruh jenis pelayanan permohonan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil secara online. Melalui website *sipenduduk.pekanbaru.go.id* masyarakat dapat mengakses layanan online melalui registrasi di laman website *sipenduduk.pekanbaru.go.id*, masyarakat yang sudah memiliki akun bisa langsung login tanpa registrasi terlebih dahulu dan kemudian

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

langsung mengajukan permohonan pencatatan administrasi kependudukan. Masyarakat bisa memilih layanan yang dibutuhkan sesuai dengan permohonan yang diajukan beserta dokumen persyaratan yang harus diunggah. Setelah itu masyarakat tinggal menunggu permohonan nya diproses petugas Disdukcapil Kota Pekanbaru.

Latar belakang pelaksanaan layanan ini adalah keadaan, dimana dimasa pandemi covid-19 ini masyarakat dihimbau untuk berada dirumah karena untuk mencegah penularan virus covid-19. Oleh karena itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru melaksanakan layanan online guna mempermudah msasyarakat mendapatkan pelayanan dan untuk mencegah terjadinya kerumunan di kantor Disdukcapil.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru telah merancang sistem pelayanan online ini sejak tahun 2019 akhir, dan mulai dilaksanakan sejak awal tahun 2020 dimana pada saat pandemi covid-19. Untuk mengetahui keberhasilan sistem e-government dalam bentuk website, penulis meneliti tentang bagaimana oiptimalisasi penggunaan website dalam upaya meningkatkan pelayanan publik pada masa pandemi covid-19 di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, maka di sini peneliti akan menguraikan berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Richardus Eko Indrajit, yang menyatakan bahwa ada melalui tiga faktor pendukung elemen sukses pelaksanaan e-government untuk dapat mengoptimalisasikan penggunaan website yaitu support, capacity dan value.



5.1.1 Support

Dalam upaya mengoptimalisasikan penggunaan website sebagai bentuk pelaksanaan sistem e-government pada pemerintahan dalam upaya meningkatkan pelayanan publik. Elemen pertama dan paling krusial yang harus dimiliki adalah support. Support adalah dukungan untuk diterapkannya penggunaan website pada pelayanan publik dimasa pandemic covid-19. Baik dukungan dari pemerintah, masyarakat setempat maupun pihak stakeholder atau swasta. Karena tanpa adanya dukungan dari segala pihak tentu saja tujuan akan sulit tercapai. Elemen support terdiri dari tiga unsur yang diteliti oleh penulis dalam mengoptimalisasikan penggunaan website dalam upaya meningkatkan pelayanan publik di masa pandemic covid-19 pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru :

a. Kesepakatan Penggunaan Website

Kesepakatan penggunaan website merupakan bagian terpenting dalam mengoptimalkan penggunaan website dalam upaya meningkatkan pelayanan publik ini, dan termasuk di dalam support pada tahap mengoptimalisasikan penggunaan website. Website *sipenduduk.pekanbaru.go.id* merupakan website yang dibuat untuk mengakses seluruh jenis pelayanan permohonan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil secara online dan dalam rangka memutus penyebaran covid-19. Website *Sipenduduk* dibuat Berdasarkan Pemendagri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring. Bahwa untuk membangun tata kelola pemerintahan yang efektif dan efisien perlu



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

mengembangkan sistem pelayanan administrasi kependudukan yang baru perlu dilakukan dengan cara yang lebih cepat mudah dan cepat kepada masyarakat dengan menerapkan mekanisme pelayanan secara daring. Disepakatinya penggunaan website sebagai bentuk sitem e-government merupakan salah satu kunci sukses dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Pekanbaru untuk mencapai visi dan misi nya sehingga harus diberikan prioritas yang tinggi untuk dapat terlaksana secara optimal. Sebagaimana dikatakan oleh bapak Murdinal Guswandi, S.STP., M.M selaku kepala bidang pemanfaatan data dan inovasi pelayanan :

“untuk penggunaan website disdukcapil sebenarnya konsep awal nya kita sudah mulai dari awal 2019 untuk membuat web akan tetapi tujuan awalnya hanya untuk internal dan hanya untuk melacak berkas karna selama ini sering adanya keluhan warga bahwa dokumen tidak selesai-selesai, dan akhirnya di akhir tahun 2019 dalam rangka memuaskan masyarakat kita buatlah web untuk pelayanan namanya sipenduduk yang merupakan sitem layanan terpadu kependudukan dan di awal tahun 2020 kita laksanakan untuk internal sebelum adanya pandemi dikarnakan dalam rangka mempercepat dan memotong birokrasi sehingga tidak adalagi keluhan-keluhan layanan lama, maka ada wacanya dibuka untuk masyarakat karna banyak sebagian dari masyarakat kita tidak punya waktu dan kesempatan untuk mengantar berkas secara manual dengan menggunakan layanan online ini mereka tidak perlu lagi repot-repot datang ke kantor dan bisa mengakses website dari rumah masing-masing, maka dari itu di bulan maret kita mulai untuk buka online untuk masyarakat dan bertepatan pada pandemi covid dan diberlakukan fisilkal distensing, tidak boleh berkumpul, dan ada protokol kesehatan dan akhirnya kita laksanakan full seiring dengan arahan dari pusat untuk mengantisipasi penyebaran virus itu.” (wawancara 10 Maret 2021)

Penjelasan ini juga didukung oleh penjelasan ibu Sri Wahyuni, S.STP selaku kepala seksi inovasi pelayanan menyampaikan bahwa :

“sitem pelayanan online ini merupakan sitem yang disepakati oleh pihak disdukcapil untuk mempermudah masyrakat dan memberikan pelayanan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yang memuaskan bagi masyarakat sehingga visi dan misi kami dapat tercapai dengan baik” (wawancara 8 Maret 2021)

Namun dari pernyataan salah satu seorang masyarakat yaitu ibu Herlina Ningrum menyampaikan bahwa :

“menurut saya bentuk pelayanan publik sebelum ada pandemi dan setelah ada pandemi ini sangat jauh berbeda, sehingga belum terbiasa membuat saya kurang memahami tatacara penggunaannya dan apalagi di masa pandemi covid-19 ini tidak bisa berjumpa langsung sehingga saya merasa sulit untuk menanyakan beberapa hal yang saya tidak mengerti”(wawancara 16 Maret 2021)

Dari pernyataan diatas disimpulkan bahwa kebijakan tentang peenggunaan website dalam upaya meningkatkan pelayanan publik pada masa pandemi covid-19 ini memiliki banyak manfaat yang sangat baik, namun dengan adanya kebijakan baru membuat pelayanan sebelum pandemi dan setelah pandemi sangan berbeda jauh membuat masyarakat merasakan sistem pelayanan ini belum terlaksana secara optimal dikarnakan tidak terbiasanya masayarakat dengan sistem baru dan masih kurangnya pemahaman masyarakat terkait sistem palayanan online seperti ini.

b. Dialokasikan Sumber Daya (Manusia, Finansial, Tenaga, Waktu, Informasi)

Sumber daya (manusiaa, Finansial, Tenaga, Waktu, Informasi) merupakan bagian penting dalam mensupport teroptimalisasikannya penggunaan website dalam upaya meningkatkan pelayanan publik, karna sumber daya adalah segala sesuatu yang merupakan aset sebuah organisasi untuk mencapai tujuan. Sumber daya yang dimiliki organisasi dapat dikategorikan atas empt tipe sumber daya seperti finansial, fisik, manusia dan kemampuan teknologi. Sumber daya finansial merupakan salah satu



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

unsur penting dalam rangka membentuk organisasi yang maju dan terus berkembang karena berhubungan dengan modal utama dalam membangun sebuah organisasi dan mengembangkan serta melanjutkan organisasi tersebut. Sumber daya fisik merupakan sumber daya yang menyangkut penunjang secara fisik berdirinya suatu organisasi seperti alat kelengkapannya. Sumberdaya merupakan sektor sentral dan penting dalam rangka pencapaian tujuan disuatu organisasi, karena dengan adanya kemampuan skill para pegawai dan kualitas sumber daya manusia dapat membangun dengan baik dan benar.

Kemampuan teknologi juga merupakan unsur penunjang penting dalam menggerakkan suatu organisasi karna dengan adanya kelengkapan teknologi dan kecanggihan teknologi akan memudahkan berjalannya suatu organisasi. Sehingga dengan dialokasikannya ketersediaan sumber daya menjadi faktor penting dalam mengoptimalisasikan penggunaan website. Tanpa adanya sumber daya yang memadai penggunaan website dalam upaya meningkatkan pelayanan publik pada masa pandemi covid-19 tidak akan berjalan secara optimal. Berikut hasil wawancara yang peneliti dapatkan dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, yaitu ibu Hj. Irma Novrita, S.Sos, M.Si :

*“untuk mengoptimalkan pelayanan dengan mengakses website atau pelayanan online lainnya kami tetap mengalokasikan SDM dengan baik dan cukup banyak untuk dapat mempermudah masyarakat selain itu dari segi sarana dan prasarana telah kami berikan fasilitas terbaik demi membuat masyarakat nyaman dalam melakukakn pelayanan”
(wawancara 15 Maret 2021)*



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hal ini juga didukung oleh pernyataan yang disampaikan oleh kepala bidang pemanfaatan data dan inovasi pelayanan bapak bapak Murdinal Guswandi Menyampaikan bahwa :

“dalam memberi layanan yang secara optima kami menyediakan unit informasi dan pengaduan layanan yang wajib mengetahui dan memberikan penjelasan tentang tutorial penggunaan website ini, kami juga menyediakan loket dengan 4 petugas untuk menyediakan layanan langsung namun tetap dengan mematuhi protokol kesehatan, bagi masyarakat yang tidak bisa mengakses atau mengisi data akan bisa di bantu oleh petugas loket ini, dan ada 3 call center untuk masyarakat bisa menelpon langsung dan bertanya langsung terkait keluhan yang mereka alami” (wawancara 10 Maret 2021)

Dari kutipan wawancara tersebut menyatakan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru telah mengalokasikan sumberdaya manusia dan sarana prasarana dengan baik untuk mengoptimalkan sistem layanan online dimasa pandemi ini.

Selanjutnya mengenai ketersediaan sumber daya finansial, sumber daya finansial sangat berperan penting dalam mengoptimalkan penggunaan website dalam upaya meningkatkan pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Selain itu sumber daya finansial ini merupakan salah satu penunjang berbagai inisiatif dalam memajukan penggunaan website agar dapat meningkatkan pelayanan publik dan terlaksana dengan optimal. Sumber daya finansial harus dipersiapkan dengan sebaik mungkin, karena tanpa adanya anggaran yang cukup maka sistem pelayanan online ini akan mustahil terjadi. Berikut hasil

wawancara dengan ibu Hj. Irma Novrita selaku kepala dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru mengatakan bahwa :

“untuk memberikan kualitas pelayanan tentu sebagai pihak pemberi layanan berkomitmen dan berusaha memberikan yang terbaik kepada masyarakat dengan melakukan inovasi-inovasi agar layanan yang diberikan dapat memuaskan masyarakat. Salah satunya dengan menggunakan sitem pelayanan menggunakan website ini tentu butuh sumber daya finansia yang sudah ditetapkan dalam anggaran pendapatan dan belanja daerah (APBD) dan tentunya sudah dianggarkan sesuai dengan kebutuhan dan ketersediaan dinilai sudah cukup lebih meningkat dan membantu dalam memberikan fasilitas di kantor ini ” (wawancara 15 Maret 2021)

Berdasarkan dari kutipan hasil wawancara diatas dapat kita ketahui bahwa Sumber daya finansial Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru telah ditetapkan didalam APBD Kota Pekanbaru dan sepenuhnya berasal dari dana APBD dalam bentuk pagu (batas tertinggi) karena disesuaikan dengan kondisi keuangan daerah. Alokasi anggran yang digunakan didalam penerapan sitem layanan online lebih meningkat dari pada tahun sebelumnya, hal ini dibuktikan dari website yang semakin berkembang dan fasilitas yang diberikan disdukcapil sudah lebih baik dari pada tahun sebelumnya.

c. Sosialisasi Penggunaan Website secara merata

Sosialisasi pengunaan website merupakan faktor terpenting, dan termasuk didalam support teroptimalisasikannya penggunaan website dalam upaya meningkatkan pelayanan publik ini, Sosialisasi adalah proses mengkomunikasikan penggunaan website oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dalam mensosialisasikan penggunaan website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, sosialisasi harus dilaksanakan secara merata, berkelanjutan, konsisten, dan menyeluruh kepada seluruh masyarakat melalui berbagai macam cara. Penggunaan website pada pelayanan publik yang merupakan kebijakan baru serta kadaan dimasa pandemi covid-19 membuat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru mengadakan sosialisasi dengan cara yang berbeda dengan biasanya sehingga tetap dapat memberikan informasi kepada masyarakat tentang sistem pelayanan yang dilakukan dengan cara online dan dapat memutus tali penyebaran covid-19 yang ada di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Berikut kutipan hasil wawancara yang peneliti dapatkan dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru ibu Hj. Irma Novrita menyambapaikan bahwa :

“selalu dihimbau kepada masyarakat dialaw datangnya covid-19 ke Pekanbaru melalui penerbitan berita atau Koran untuk seluruh masyarakat yang melakukan kepengurusan di disdukcapi kota Pekanbaru diberitahukan bahwa seluruh jenis pelayanan registrasi permohonan dokumen kependudukan dan pencatatn sipul dilakukan secara online dengan mengakses sipenduduk.pekanbaru.go.id”
(wawancara 15 Maret 2021)

Adanya sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota pekanbaru di dukung juga oleh penjelasan yang peneliti dapatkan dari Kepala Seksi Inovasi Pelayanan ibu Sri Wahyuni, S.STP :

“biasanya kita sosialisasi itu turun kelapangan langsung ke rt, rw, atau kecamatan tapi karna memang awal tahun 2020 terjadi pandemi covid-19, kita tidak melaksanakan lagi kegiatan sosialisasi dengan cara turun kelapangan, jadi untuk sosialisasi kami menggunakan spanduk yang kami pasang di bagian depan kantor disdukcapi, penyebaran brosur tentang



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tatacara pelayanan yang dibagikan kepada masyarakat di depan pintu masuk disdukcapil, dan juga menggunakan media sosial seperti instagram, twiter dan facebook.” (wawancara 8 Maret 2021)

Namun berbeda dengan pendapat salah satu masyarakat yaitu Ibu Sukaseh menyatakan bahwa :

“saya merasa masih kurangnya sosialisasi dilakukan oleh pihak Disdukcapil karna saya pribadi baru tau kalau kepengurusan kependudukan dilakukan secara online dengan mengakses website sipenduduk.pekanbaru.go.id dan itu saya ketahu saat saya mendatangi kantor kecamatan didekat rumah saya dan mendapatkan penjelasan dari pegawai di sana, sehingga saya masih kurang paham” (wawancara 16 Maret 2021)

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru telah melakukan sosialisasi kepada masyarakat belum maksimal, belum merata dan belum dilaksanakan secara berkelanjutan sehingga masih adanya masyarakat yang baru mengetahui bahwa pelayanan dilakukan secara online sehingga membuat masih kurangnya pemahaman dan kesadaran masyarakat terkait sistem pelayanan yang berbasis online dimasa pandemi covid-19 dan dengan mengakses website *sipenduduk.pekanbaru.go.id*.

Jadi, berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan diatas terkait indikator Support yang dilihat dari disepakatinya penggunaan website dalam upaya meningkatkan pelayanan publik pada masa pandemi sudah sepakat dilaksanakan oleh pihak disdukcapil secara menyeluruh untuk dapat mempermudah masyarakat mendapatkan pelayanan publik dimasa pandemi covi-19 namun perbedaan sistem pelayanan sebelum dan sesudah adanya pandemi membuat masyarakat belum terbiasa



dan kurangnya pemahaman masyarakat membuat pelayanan online dengan mengakses website mengalami hambatan.

Selain itu keterediaan sumberdaya manusia nya sudah cukup memadai sehingga dapat membantu masyarakat pada saat mengalami keluhan-keluhan sehingga dapat melancarkan kepengurusan masyarakat. Dan sumberdaya finansial yang sudah baik membuat dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota pekanbaru dapat mengembangkan website mereka dan dapat memberikan fasilitas pelayanan yang membuat masyarakat merasa nyaman disaat melakukan pelayanan berbeda dengan tahun sebelumnya.

Dan pelaksanaan sosialisasi yang masih kurang maksimal membuat masih adanya masyarakat tyang tidak mengetahui dan baru mengetahui terkait sitem pelayanan online ini sehingga masih banyanya masyarakat yang mengalami kesulitan pada saat menggunakan website tersebut.

5.1.2 Capacity

Yang dimaksud dengan elemen kedua ini adalah adanya unsur kemampuan atau keberdayaan dari pemerintah setempat mengoptimalkan penggunaan website sebagai upaya meningkatkan pelayanan publik dimasa pandemi covid-19 menjadi kenyataan. Tanpa adanya dukungan kemampuan pemerintah akan menjadi mustahil. Kemampuan yang sangat mempengaruhi dalam mengoptimalisasi penggunaan website dalam upaya maningkatkan pelayanan publik pada masa pandemi covid-19 di kantor dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru adalah Kualitas

sarana teknologi dan Ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan keahlian. Kedua sumber daya ini harus sama-sama dipenuhi secara matang dan diperhatikan secara serius agar dalam pelaksanaannya tidak setengah-setengah.

a. Kualitas Sarana Teknologi

Kualitas sarana teknologi, merupakan elemen penting di dalam tahap mengoptimalkan penggunaan website dalam upaya meningkatkan pelayanan publik, dan termasuk di dalam capacity yang diberikan agar penggunaan website berjalan dengan optimal. Tanpa adanya sarana teknologi yang mendukung maka tidak mungkin suatu pemerintahan secara elektronik tidak dapat tercipta. Di dalam pelaksanaan penggunaan website sarana teknologi yang dapat mendukung teroptimalkannya penggunaan website pertama adalah ketersediaan komputer, printer yang terbagi beberapa jenis baik printer pencetak ktp-el, printer pencetak kartu keluarga dan printer biasa, dan serta jaringan wifi/LAN.

No	Jenis	Jumlah
1	Komputer	93
2	Printer	90
3	Jaringan Wifi/LAN	5

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru tahun 2020

Adapun sarana dan fasilitas pelayanan yang mendukung proses pelayanan administrasi kependudukan yaitu keberadaan sarana dan fasilitas pelayanan sesuai



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dengan fungsinya, sarana tidak hanya dilihat dari aspek penampilannya tetapi sejauhmana fungsi dan daya guna dari sarana atau fasilitas dalam menunjang kemudahan, kelancaran proses pelayanan dan memberikan kenyamanan pada pengguna pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Murdinal Guswandi, S.STP.,M.M selaku Kepala Bidang Pemanfatan Data dan Inovasi Pelayanan :

“untuk fasilitas komputer atau printer kami sudah sangat memadai namun masalah yang sering terjadi pada saat pelayanan online ini yaitu jaringan yang sering lelet dan sering bermasalah apabila terjadinya mati lampu di dinas ini membuat pelayanan menjadi terhambat, selain itu untuk sipenduduk ini kita tidak memiliki server khusus, karna untuk website server hanya ada di dinas kominfo karna tupoksinya di daerah itu ada pada dinas kominfo, sehingga apabila terjadi masalah seperti mati lampu atau servernya mengaami kerusakan dikominfo membuat website sipenduduk ini bermasalah dan tidak bisa diakses sampai server dikominfo membaik” (wawancara 10 Maret 2021)

Hal ini didukung oleh pernyataan seorang masyarakat yaitu ibu Yeni Susanti yang menyampaikan :

“pada saat mau mengakses website sipenduduk untuk memasukkan data sering terjadi masalah, seperti tidak bisa login atau dibuka, sering terjadi mati lampu di kantor ini sehingga pelayanannya suka bermasalah apalagi semua melalui online jadi jaringan sangat diperlukan” (wawancara 17 Maret 2021)

Kutipan wawancara tersebut menggambarkan bahwa untuk kualitas sarana teknologi di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru masih kurang memadai dikarenakan adapun sarana dalam pelayanan yang mendukung proses pelayanan administrasi kependudukan yaitu keberadaan sarana pelayanan yang sesuai dengan fungsinya, sarana tidak hanya dilihat dari aspek penampilannya, tetapi sejauh



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mana fungsi dan daya guna dari sarana tersebut dalam menunjang kemudahan, kelancaran proses pelayanan dan memberikan kenyamanan pada pengguna pelayanan. Jumlah sarana prasarana yang masih kurang seperti kecepatan akses jaringan internet yang sangat terbatas dikarenakan banyaknya pemakaian untuk hal lainnya, selain itu server yang berada pada dinas kominfo membuat website sering mengalami gangguan sehingga proses login sulit dilakukan.

b. Ketersediaan Sumber Daya Manusia yang Memiliki Kompetensi dan Keahlian.

Sumber daya manusia sangat penting dalam mengoptimalkan penggunaan website agar dapat meningkatkan pelayanan publik, ketersediaan sumberdaya manusia yang memiliki kompetensi dan keahlian ini merupakan bentuk capacity yang diberikan agar penggunaan website bisa berjalan secara optimal. Sebab jika dalam proses penataan organisasi sumber daya manusia yang tersedia masih sangat minim dari segi kecakapan dan profesionalisme kerja maka akan tidak maksimal sebab bagaimana sebuah kemaksimalan terjadi jika sumber daya yang tersedia memiliki kredibilitas didalamnya.

Ketersediaan sumber daya manusia atau yang memiliki kompetensi dan keahlian sangat dibutuhkan dalam pengoptimalan penggunaan website, dimana akan mempengaruhi kesuksesan penggunaan website pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dalam meningkatkan pelayanan publik dimasa pandemi covid-19 saat ini. Komitmen dan konsisten yang sangat tinggi dari pegawai yang dapat memahami hakekat misi sebagai pelayan prima kepada masyarakat sudah menjadi pembahasan penting agar masyarakat dapat dilayani dengan baik. Di dalam



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ketersediaan sumber daya yang memiliki kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan oleh dinas kependudukan dan pencacatan sipik kota Pekanbaru dalam mengoptimalkan penggunaan website dalam upaya meningkatkan pelayanan publik pada masa pandemi covid-19 merupakan aspek penting dalam mmenjalankan pengoprasian website *sipenduduk.pekanbaru.go.id*, sebab ketika menjalankan tugas dengan baik maka akan terwujud pula pelayanan yang memuaskan. Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti dapatkan dengan ibu Kepala Dinas Kepndudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru ibu Hj. Irma Novrita, S.Sos, M.Si mengenai pegawai yang tersedia pada kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil mengatakan :

“menyangkut sumber daya manusia, kita sesuaikan dengan kemampuan yang ada, karena untuk dikatakan cukup ya tidak cukup apabila dibandingkan dengan permintaan yang terus meningkat pada setiap harinya dengan jumlah pegawai yang tersedia. Oleh karena itu, tentu diharapkan pertambahan pegawai agar hasil pelayanan lebih maksimal dikarnakan juga jumlah penduduk setiap hari, bulan, tahun terus mengalami peningkatan, walaupun pelayanan kita sudah berjalan secara online dengan mengakses website sipenduduk ini tapi tetap saja banyak masyarakat yang datang langsung dan membutuhkan pemahaman secara langsung dari pegawai disdukcipil” (wawancara 15 Maret 2021)

Didukung oleh hasil wawancara dengan Ibu Sri Wahyuni, S.STP selaku kepala seksi inovasi pelayanan mengatakan :

“sumberdaya manusia yang berkualitas dan ahli dibutuhkan untuk dapat memberikan pelayanan publik berbasis online yang baik, sesuai yang telah ditetapkan oleh pemerintah, maka perlu adanya langkah yang strategis dan didukung oleh petugas pengelola dan pelayanan yang baik, maka dari itu kami mengadakan pelatihan, dan pada pelatihan itu yang pertama ada pelatihan mental dan yang kedua ada pelatihan teknis, dan pada pelatihan mental kami kerja sama dengan bank riau untuk



menanamkan jiwa pelayanan ini, dan pada pelatihan teknis ada namanya pelatihan tutorial web” (wawancara 8 Maret 2021)

Namun berbeda dengan pernyataan seorang masyarakat yaitu ibu Maryani yang menjelaskan :

“pegawai disini saya rasa banyak yang kurang mengerti, karna disaat saya bertanya langsung kepada mereka tidak ada jawaban pasti yang membuat saya mengerti, mereka hanya menyuruh saya untuk melihat brosur tentang tatacara yang perlu dilakukan, dan saat saya mengalami kesalahan pada saat pengisian dan saya tanyakan kepada mereka jawabannya semua nya berbeda beda antar pegawai dan itu membuat saya menjadi kebingungan” (wawancara 16 Maret 2021)

Dari hasil wawancara tersebut, menurut peneliti sumber daya manusia atau pegawai yang tersedia sudah dalam kata cukup untuk urusan memberikan pelayanan kepada masyarakat, namun dalam segi keahlian masih kurangnya pemahaman pegawai dalam memberikan keterangan kepada masyarakat membuat masih banyaknya masyarakat yang tidak mengerti bagaimana menggunakan pelayanan online dengan mengakses website yang telah dibuat oleh disdukcapil.

Jadi, berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan di atas terkait indikator Capacity yang dilihat dari kualitas sarana teknologi dalam pelaksanaan pelayanan penggunaan website belum memadai yang dibuktikan dengan jaringan yang kurang memadai yang mana jaringan lelet dan sering bermasalah apabila terjadi mati lampu, selain itu masalah server hal ini dibuktikan dari tidak adanya server khusus yang dimiliki oleh disdukcapil untuk layanan website ini karna tupoksinya di daerah itu ada pada dinas kominfo dan membuat keterbatasan disaat penggunaannya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dan ketersediaan sumber daya manusia yang kurang kompetensi dan keahlian, walaupun dengan diadakannya pelatihan khusus untuk pegawai dan evaluasi atau diskusi yang setiap hari dilakukan oleh disdukcapil, namun masih banyaknya masyarakat yang mengeluh bahwa sumberdaya manusia yang ada di disdukcapil kurang berkualitas karna kurangnya pemahaman pegawai membuat masyarakat masih kurang mengerti tentang proses penggunaan website.

5.1.3 Value

Value menjadi hal yang paling penting untuk melihat sebuah pelayanan berjalan dengan sukses atau tidak, sebab tidak akan ada gunanya jika tidak ada pihak yang merasa diuntungkan dengan adanya konsep tersebut. Dan dalam hal ini yang menentukan besar atau tidaknya manfaat yang diperoleh dengan adanya e-government bukan hanya kalangan pemerintahan sendiri, melainkan masyarakat dan mereka yang berkepentingan.

Melihat fenomena ini peneliti melihat dari sisi bagaimana perubahan pelayanan dengan menggunakan website dan bagaimana respon serta adaptasi pegawai terhadap sistem layanan menggunakan website ini menjadi hal yang perlu diperhatikan dalam indikator.

Pada konteks diatas, setahun belakangan ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru telah memanfaatkan kemajuan teknologi dalam berbagai aktifitasnya, diantaranya adalah dalam pelayanan publik yang berbasis



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

teknologi informasi. Dalam hal ini Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru telah mampu menerapkan teknologi informasi sebagai basis pelayanan website kepada masyarakat, dimana penggunaan website berbasis elektronik secara online dan terintegrasi dengan pusat.

Bahkan sejak bulan Maret 2020 telah mengharuskan penggunaan website di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru melakukan seluruh jenis pelayanan permohonan kependudukan dan pencatatan sipil dilakukan secara online dengan mengakses website *sipenduduk.pekanbaru.go.id*. Website ini merupakan layanan online melalui registrasi di laman website *sipenduduk.pekanbaru.go.id*, dan masyarakat yang sudah memiliki akun bisa langsung login tanpa registrasi terlebih dahulu dan kemudian langsung mengajukan permohonan pencatatan administrasi kependudukan. Masyarakat bisa memilih layanan yang dibutuhkan sesuai dengan permohonan yang diajukan beserta dokumen persyaratan yang harus diunggah. Setelah itu masyarakat tinggal menunggu permohonan nya diproses petugas Disdukcapil Kota Pekanbaru.

Penggunaan website ini memberikan manfaat dan keunggulan yang sangat besar dalam pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru di antaranya adalah mudahnya memilih layanan yang dibutuhkan sesuai dengan permohonan yang diajukan beserta dokumen persyaratan yang diunggah sehingga bisa dengan cepat diproses oleh pihak Disdukcapil. Hal ini didukung oleh



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pernyataan Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan yaitu bapak Murdina Guswandi, S.STP., M.M menjelaskan :

“ditengah pandemi covid-19 ini penggunaan website ini jelas sangat bermanfaat sekali yang pertama dulu sebelum pelayanan online ini karyawan kami banyak terkena positive covid-19 di karenakan pelayanan langsung yang masih kami lakukan namun dengan adanya pelayanan seperti ini membuat penyebaran covid-19 tidak terjadi lagi dikantor kami sampai sekarang ini, yang kedua, keuntungan yang bisa dirasakan oleh masyarakat yaitu mereka tidak perlu datang kekantor dan cukup dirumah saja sudah bisa mengakses layanan website kami melalui hp pribadi lalu mengajukan permohonan pencatatan administrasi kependudukan, setelah itu masyarakat bisa memilih layanan yang dibutuhkan sesuai dengan permohonan yang diajukan beserta dokumen persyaratan yang harus diunggah, dan data yang telah selesai akan dikirimkan ke email sipengurus dan bisa dicetak sendiri oleh sipengurus tanpa harus datang ke disdukcapil ini, dan pelayanan ini membuat pelayanan menjadi mudah bagi masyarakat dan menjadi praktis, dimana saja, dan kapan saja bisa mendapatkan pelayanan namun masalah yang sering terjadi dan membuat sedikit lambatnya proses pelayanan website ini adalah jaringan yang lelet dan bermasalah karnasering terjadi apabila mati lampu, banyaknya yang menggunakan jaringan membuat pelayanan berjaan lama, dan server dikominfo yang terkadang bermasalah membuat terhambatnya pelayanan” (wawancara 10 Maret 2021)

Dari penjelasan diatas dapat dilihat bahwa pelaksanaan E-government melalui penggunaan website bisa saja terlaksana secara efektif dan efesien tetapi permasalahan dengan jaringan yang sering lelet dan server yang suka bermasala menyebabkan website ini sulit untuk dibuka oleh masyarakat. Berikut ini untuk melihat bagaimana manfaat yang dirasakan oleh masyarakat dengan adanya penggunaan website. Saya mewawancarai seorang masyarakat yaitu ibu Atik Suryaningsih dari Kecamatan Tenayan Raya yang menyatakan :



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

“menurut saya penggunaan website ini masih terbilang sulit dan berbelit-belit beda dengan pelayanan sebelum pandemi dan karna kami sebagai masyarakat baru mengetahui dengan sitem pelayanan yang mengharuskan untuk mengakses website, saya juga belum terbiasa dengan sistem pelayanan yang sangat berbeda dengan pelayanan sebelum pandemi ini dan kurangnya penjelasan yang diberikan oleh pegawai saat saya bertanya langsung membuat saya kurang memahami bagaimana sitem penggunaannya” (wawancara 16 Maret 2021)

Hal serupa ditanggapi pula oleh masyarakat dari Kecamatan Sail yaitu ibu Sri

Damayanti yang mengatakan :

“masih kurangnya penjelasan dari pegawai membuat saya kurang memahami bagaimana sitem penggunaannya dan saya disuruh mengikuti arahan yang ada di kertas brosur, namun pada saat saya ingin mengakses website tersebut website nya tidak bisa di buka” (wawancara 16 Maret 2021)

Dari pernyataan diatas dapat kita lihat pelaksanaan penggunaan website pada pelayanan publik Disdukcapil masih kurangnya sosialisasi yang dilakukan sehingga menimbulkan banyaknya masyarakat yang tidak mengetahui dengan sistem pelayanan baru ini, dan pelayanan yang berbeda sebelum pandemi dengan sesudah pandemi membuat masyarakat belum terbiasa sehingga banyak masyarakat yang tidak memahami tatacara penggunaan website sebagai bentuk pelayanan publik di kantor Disdukcapil dimasa pandemi covid-19 ini. pernyataan ini juga ditambahkan oleh serorang masyarakat yaitu bapak Jumirin dari kecamatan Sukajadi mengatakan :

“saya bingung sama layanan ini, kata mereka di suruh mengikuti yang ada di brosur ini tapi setelah saya ikuti link website ini tidak bisa terbuka, tidak tau apa permasalahan nya, dan setelah saya tanya kata mereka sedang mati lampu dan jaringan bermasalah, dan saya disuruh besok mencoba mengakses website itu lagi” (wawancara 17 Maret 2021)



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pernyataan ini juga ditambahkan oleh bapak Suhartono yang merupakan warga dari kecamatan Marpoyan Damai mengatakan :

“seharus nya pelayanan seperti ini dapat memberikan manfaat tapi menurut saya manfaat hanya bisa dirasakan bagi orang yang memahami teknologi pelayanan ini mereka merasakan bisa kemudahan tapi bagi kami yang sudah tua ini pelayanan seperti ini terkesan sangat menyulitkan belum lagi terkadang masalah jaringan, mati lampu, website nya eror membuat saya menjadi kerepotan apalagi saya harus bekerja jadi banyak waktu yang harus saya korbankan untuk mengurus kepengurusan ini” (wawancara 17 Maret 2021)

Dari pernyataan diatas dapat kita lihat bahwa penggunaan website dalam upaya meningkatkan pelayanan publik pada masa pandemi covid-19 di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru ini belum berjalan secara optimal karna masih banyak nya masyarakat yang belum tahu tentang pelayanan berbasis online karena masih kurangnya sosialisasi yang dilakukan, sehingga membuat banyak masyarakat yang tidak mengerti terhadap pelayanan online ini, dan selain itu masalah yang sering terjadi pada pelayanan ini adalah jaringan, dan tidak adanya server khusus yang dimiliki Disdukcapil membuat website sering bermasalah dan membuat pelayanan menggunakan website ini sering susah untuk diakses dan menghambat pelayanan publik pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru di masa pandemi covid-19 saat ini.

Jadi, berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan diatas terkait Indikator Value penulis menyimpulkan bahwa penggunaan website ini bisa berjalan sebagaimana mestinya apabila sosialisai dilakukan secara optimal, kualitas sarana



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

teknologi dan kualitas sumberdaya manusia sudah memadai dan dapat meningkatkan pemahaman masyarakat untuk dapat mengerti tentang penggunaan website sebagai bentuk upaya yang telah dilakukan oleh Disdukcapil dalam meningkatkan pelayanan publik dimasa pandemi covid-19 ini.

5.2 Faktor-Faktor Penghambat dalam Mengoptimalisasikan Penggunaan Website dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid-19

Peneliti menemukan beberapa faktor penghambat teroptimalisasikannya penggunaan website sebagai bentuk upaya meningkatkan pelayanan publik pada masa pandemi covid-19 yaitu :

1. Kebijakan yang di lakukan membuat sistem pelayanan yang berbeda sebelum adanya pandemi dan setelah adanya pandemi membuat masyarakat yang tidak terbiasanya, dan membuat pemahaman masayrakat menjadi masih kurang serta kondisi pandemi membuat masyarakat merasa pelayanan berbasis online ini sulit untuk dilaksanakan.berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Murdinal Guswandi, S.STP., M.M selaku Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan menyampaikan :

“masih banyaknya masyarakat yang merasa perubahan ini sangat berbeda sebelum adanya pandemi dan tambah lagi kondisi pandemi membuat mereka masih mengeluh akan kesulitan untuk mendapatkan pelayanan, namun kami sebagai pihak pemberi pelayanan terus berupaya agar pelayanan ini dapat mempermudah masyarakat dan mau tidak mau masyarakat harus terbiasa karna kalau dibiasakan untuk mengikuti kemauan masyarakat maka sistem pelayanan ini tidak akan mengalami perubahan, dimana semakin lama kecanggihan teknologi semakin maju jadi oleh karena itu kami tetap memberlakukan pelayanan secara online

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dengan mengakses website sipenduduk ini dan tujuan lain itu untuk memutus rantai penyebaran virus covid-19” (wawancara 10 Maret 2021)

2. Kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh pihak Disdukcapil membuat banyak nya masyarakat yang tidak mengetahui tentang sitem pelayanan kependudukan pada saat masa pandemi ini. Hal ini diketahui berdasarkan hasil wawancara oleh seorang warga yaitu Ibu Sukaseh menyatakan bahwa :

“saya merasa masih kurangnya sosialisasi dilakukan oleh pihak Disdukcapil karna saya pribadi baru tau kalau kepengurusan kependudukan dilakukan secara online dengan mengakses website sipenduduk.pekanbaru.go.id dan itu saya ketahu saat saya mendatangi kantor kecamatan didekat rumah saya dan mendapatkan penjelasan dari pegawai di sana, sehingga saya masih kurang paham”(wawancara 16 Maret 2021)

3. Sering terjadinya masalah jaringan yang kurang memadai dikarenakan terjadinya mati lampu ataupun banyaknya yang menggunakan membuat jaringan berjalan lelet dan selain itu tidak adanya server khusus yang dimiliki oleh pihak Disdukcapil untuk website *sipenduduk.pekanbaru.go.id*. berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh Bapak Murdinal Guswandi, S.STP., M.M selaku Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan menyampaikan :

“masalah yang sering terjadi pada saat pelayanan online ini yaitu jaringan yang sering lelet dan sering bermasalah apabila terjadinya mati lampu di dinas ini membuat pelayanan menjadi terhambat, selain itu untuk sipenduduk ini kita tidak memiliki server khusus, karna untuk website server hanya ada di dinas kominfo karna tupoksinya di daerah itu ada pada dinas kominfo, sehingga apabila terjadi masalah seperti mati lampu atau servernya mengaami kerusakan dikominfo membuat website sipenduduk ini bermasalah dan tidak bisa diakses sampai server dikominfo membaik” (wawancara 10 Maret 2021)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Kurangnya sumber daya manusia yang berkualitas dalam memberikan pemahaman kepada masyarakat mengakibatkan banyaknya masyarakat yang tidak mengerti bagaimana menggunakan website. Berdasarkan hasil wawancara kepada ibu Maryani yang menjelaskan :

“pegawai disini saya rasa banyak yang kurang mengerti, karna disaat saya bertanya langsung kepada mereka tidak ada jawaban pasti yang membuat saya mengerti mereka hanya menyuruh saya untuk melihat brosur tentang tatacara yang perlu dilakukan, dan saat saya mengalami kesalahan pada saat pengisian dan saya tanyakan kepada mereka jawabannya semua nya berbeda beda antar pegawai dan itu membuat saya menjadi kebingungan” (wawancara 16 Maret 2021)



BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang telah peneliti lakukan mengenai Optimalisasi Penggunaan Website dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Publik pada Masa Pandemi Covid-19 di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa optimalisasi penggunaan website dalam upaya meningkatkan pelayanan publik sudah dilakukan dengan cukup baik namun perlu dioptimalkan.

Adapun faktor-faktor yang menghambat dalam mengoptimalkan penggunaan website dalam upaya meningkatkan pelayanan publik pada masa pandemi covid-19 di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Pekanbaru antara lain yaitu : sistem pelayanan yang berbeda sebelum adanya pandemi dan setelah adanya pandemi membuat masyarakat yang tidak terbiasanya, Kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh pihak Disdukcapil, Sering terjadinya masalah jaringan, tidak adanya server khusus yang dimiliki oleh pihak Disdukcapil untuk website *sipenduduk.pekanbaru.go.id*. Kurangnya sumber daya manusia yang berkualitas dalam memberikan pemahaman kepada masyarakat mengakibatkan banyaknya masyarakat yang tidak mengerti bagaimana menggunakan website.



Saran

Berdasarkan dari penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, peneliti menemukan beberapa permasalahan yang terjadi dan dirasa belum optimal bagi Disdukcapil Kota Pekanbaru peneliti bermaksud mengajukan beberapa saran agar dapat dijadikan pertimbangan dalam mengajukan suatu kebijakan selanjutnya yang berkaitan dengan penggunaan website saran tersebut antara lain :

1. Diperlukannya sosialisasi yang dilakukan oleh pihak Disdukcapil secara optimal dan menyeluruh kepada masyarakat sehingga masyarakat mau untuk berpartisipasi dalam mendukung pemanfaatan teknologi informasi sehingga pelaksanaan pelayanan berjalan dengan optimal.
2. Diperlukannya adanya evaluasi terhadap kualitas pegawai sehingga dapat membuat pelayanan publik dengan menggunakan website berjalan secara optimal dan dapat membuat pemahaman masyarakat menjadi meningkat.
3. Diharapkan pihak Disdukcapil dapat meningkatkan kualitas jaringan dan mengatasi masalah server yang sering terjadi sehingga penggunaan website bisa terlaksana secara optimal.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Ahmad Batinggi. 2013. *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Penerbit ANDI
- Dipaneegara Arya. 2011. *Langsung Jago Bikin Website*. Jakarta: Pt.Niaga Swadaya
- Gibson James L,dkk. 2004. *Organization, Behavior, Struktur, Proses*. New York: Mcglawiltlii
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada
- Muslim,Larbi Hadi. 2019. *Pelayanan Publik Konsep, Inovasi & Semangat Anti Korupsi*. Pekanbaru: Kreasi Edukasi
- Rianto Budi,dkk. 2012. *Polri dan Aplikasi E-Government dalam Pelayanan Publik*. Surabaya: Putra Media Nusantara
- Richardus Eko Indrajit. 2006. *Electronic Government Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi*. Yogyakarta: Penerbit ANDI
- Sahid. 2006. *Teknologi Informasi dan Komunikasi*. Bandung: Yudhistira
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabet
- Sinabela, Dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara
- Tim Prima Pena. 2015. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Gita Media Pers

Jurnal :

- Agus Hendri. (2014). Publikasi Dokumen Pengelolaan Anggaran pada Website Pemkab/Pemkot di Provinsi Sumatra Barat. *Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi (SNTI)*. Yogyakarta
- Ali Muhammad Aidil. (20014). Analisis Optimalisasi Pelayanan Konsumen. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*. 2(3). 348-537
- Aprilia Santi Nurlina. (2014). Efektivitas Website sebagai Media E-Government dalam Meningkatkan Pelayanan Elektronik Pemerintah Daerah (Studi pada

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Website Pemerintah Daerah Kabupaten Jombang). *Jurnal Administrasi Publik*. 126-135.

Adreas Andoyo, Dkk. (2014). Sistem Informasi Berbasis Website Pada Desa Tresnomaju Kecamatan Negrikaton Kab. Pesawaran. *Jurnal Teknology Acceptance Model*. Vol 3. 1-9

Denis Febryana, Dkk. (2016). Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi (studi kasus di badan pelayanan perizinan terpadu dan penanaman modal kota bogor). *Jurnal Administrasi Publik*. 1-9

Heryan Toni. (2013). Pengaruh Penerapan E-Government Terhadap Pelaksanaan Tata Kelola Pemerintahan Cianjur. *Jurnal Riset*. 1(1). 38-49

Kurniawan Robi Cahyadi. (2016). Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah. *Jurnal Administrasi*. 569-586

Jalma,Putra&Kusdarini. (2019). E-government dengan Pemanfaatan Web Open SID dalam Pelayanan Publik di Negri Tanjung Haro Sikabu-kabu Padang Panjang. *Jurnal Administrasi Publik*. 8(1). 24-37

Lumbanraja Anggita Doramia. (2020). Urgansi Transformasi Pelayanan Publik Melalui E-government pada New Normal dan Reformasi Regulasi Birokrasi. *Jurnal Administrasi Law & Governance*. 3(2). 226-231

Nugroho Joko Tri. (2018). E-government dan Pelayanan Publik (studi tentang elemen sukses pengembangan e-government di Pemerintah Kabupaten Slaman). *Jurnal Komunikasi & Kajian Media*. 2(1). 32-42

Risyawanti Aprista. (2020). Efektivitas Kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar dalam Masa Pandemi Corona Virus 2019 oleh Pemerintah Sesuai Amanat UUD NKRI 1945. *Jurnal Administrasi Law & Governance*. 3(2). 240-248

Internet :

Dewa, Tismayuni Ayu. (2020, 05 25). Peningkatan Standar Pelayanan Publik di Tengah Pandemi Corona. (<https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--peningkatan-standar-pelayanan-publik-di-tengah-pandemi-corona.>)



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DR. Machfud Sidik, MSc. (2001). Optimalisasi Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah Dalam Rangka Meningkatkan Kemampuan Keuangan Daerah. (http://ocw.ui.ac.id/pluginfile.php/882/mod_resource/content/1/Optimalisasi_Pajak_Daerah_dan_Retribusi.pdf).

Peraturan Perundangan :

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

DANRBT No 13 Tahun 2017 tentang Pedoman Sistem Informasi Pelayanan Publik

LAMPIRAN

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



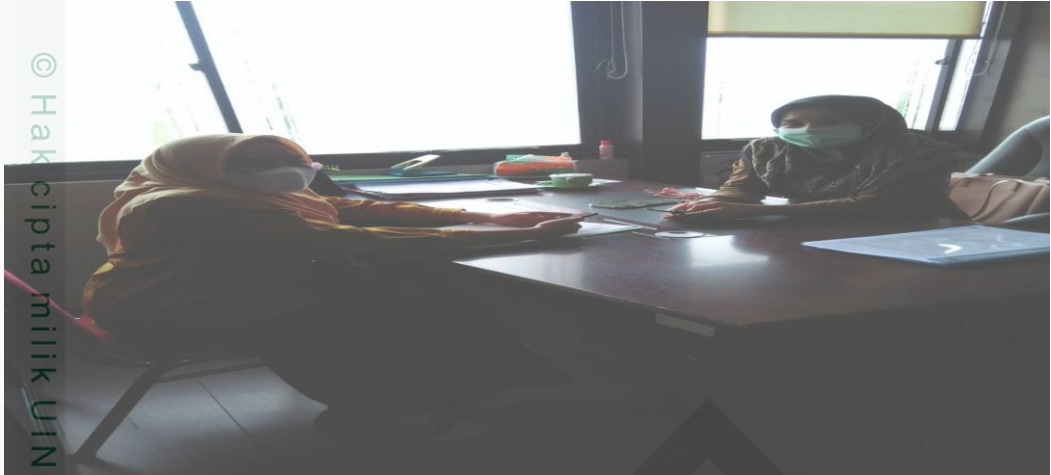
Wawancara dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru



Wawancara dengan Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Wawancara dengan Kepala Seksi Inovasi Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru



Wawancara dengan Ibu Sri Darmayanti (Masyarakat)



Wawancara dengan Ibu Sukaseh (Masyarakat)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Wawancara dengan Ibu Herlina Ningrum (Masyarakat)



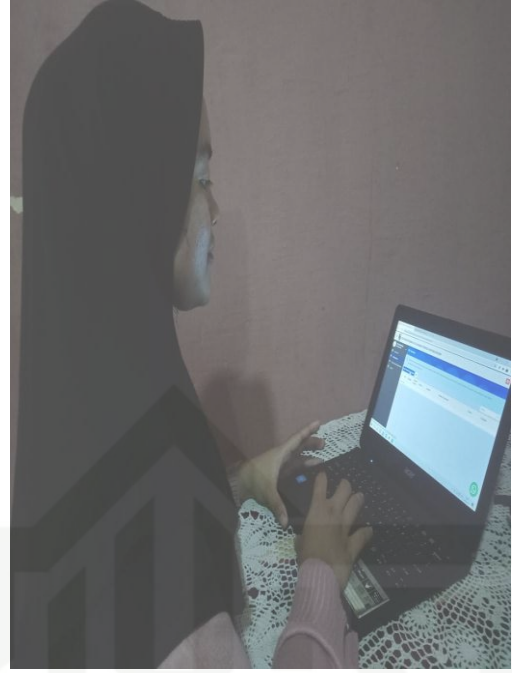
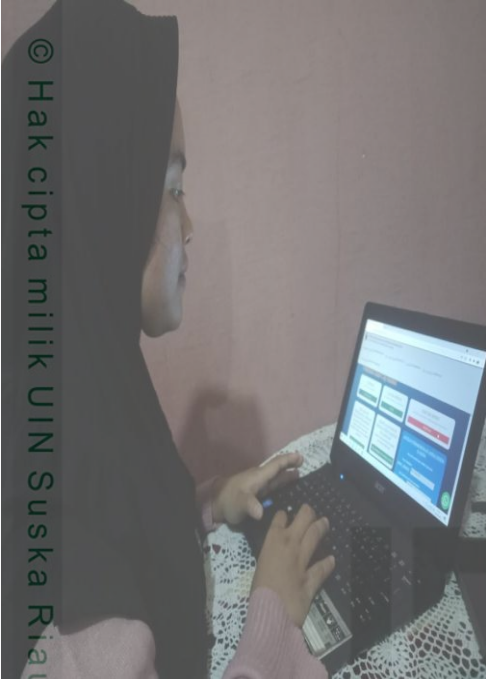
Wawancara dengan Bapak Jumirin (Masyarakat)



Wawancara dengan Bapak Suhartono (Masyarakat)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Peneliti Mengakses Website Sipenduduk dan Mengalami Kendala di Saat Ingin Mengajukan Permohonan dan Mengupload Dokumen Pesyaratan



Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

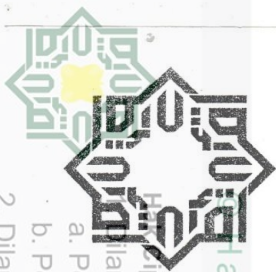
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Pintu Masuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru



Bagian Dalam Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

كلية العلوم الاقتصادية والاجتماعية

FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES

Jl. H. R. Soebrantas No. 155 Km. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box 1400 Telp. 0761-562051
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail : fekonsos@uin-suska.ac.id

Nomor : Un.04/F.VII.I/PP.00.9/1215/2021
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Perihal : **Bimbingan Skripsi**

Pekanbaru, 16 Februari 2021 M
4 Rajab 1442 H

Kepada

Yth. **Dr. Jhon AfrizalL, SHI, MA**

Dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial

UIN Sultan Syarif Kasim Riau

Pekanbaru

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat,

Bersama ini kami sampaikan kepada Saudara bahwa :

Nama : Siti Khoirunisa
NIM : 11770523686
Jurusan : Administrasi Negara
Semester : VII (Tujuh)

adalah Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memenuhi syarat untuk menyelesaikan studi/ menyusun skripsi dengan judul: "**Optimalisasi Penggunaan Website dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Publik pada Masa Pandemi Covid-19 di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru**". Sehubungan dengan itu kami menunjuk Saudarasebagai pembimbingdalam menyelesaikan skripsi mahasiswa tersebut di atas.

Demikian disampaikan, atas bantuan Saudara diucapkan terima kasih.

an. Dekan

Wakil Dekan Bid. Akademik dan
Pengembangan Lembaga,

Prof. Dr. Hj. Leny Nofianti. MS, SE, M. Si, Ak, CA
NIP. 19751112 199903 2 001

Tembusan :

Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau

Hak cipta dilindungi Undang-Undang

UIN SUSKA RIAU

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

كلية العلوم الاقتصادية والاجتماعية

FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES

Jl. H. R. Soebrantas No. 155 Km. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box 1400 Telp. 0761-562051
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail : fekonsos@uin-suska.ac.id

Nomor : Un.04/F.VII/PP.00.9/1026/2021
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Izin Riset

Pekanbaru, 10 Februari 2021 M
27 Jumadil Akhir 1442 H

Kepada
Yth. Kepala Kantor
Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Provinsi Riau
di Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, disampaikan bahwa salah seorang Mahasiswa Fakultas
Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau :

Nama : Siti Khoirunisa
NIM. : 11770523686
Jurusan : Administrasi Negara
Semester : VII (Tujuh)

bermaksud mengadakan **Riset** dalam rangka penulisan skripsi yang berjudul:
**"Optimalisasi Penggunaan Website dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan
Publik pada Masa Pandemi Covid-19 di Kantor Dinas Kependudukan dan
Catatan Sipil Kota Pekanbaru"** Untuk itu kami mohon kiranya Saudara
berkenan memberikan bantuan yang diperlukan kepada mahasiswa tersebut.

Demikianlah, atas bantuan dan kerjasama Saudara diucapkan terima kasih.



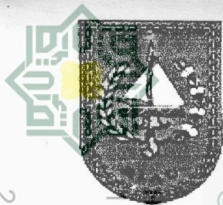
Dr. Drs. H. Muh. Said HM, M.Ag, MM
NIP. 19620512 198903 1 003

Halaman ini mengundangi Undang-Undang

yang mengatur tentang pengutipan sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



PEMERINTAH PROVINSI RIAU
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I dan II Komp. Kantor Gubernur Riau
 Jl. Jend. Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39064 Fax. (0761) 39117 **PEKANBARU**
 Email : dpmptsp@riau.go.id

REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMPTSP/NON IZIN-RISET/38776
 TENTANG



**PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET
 DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI**

1.04.02.01

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : **Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau, Nomor : Un.04/F.VII/PP.00.9/1026/2021 Tanggal 10 Februari 2021**, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

- | | | |
|----------------------|---|--|
| 1. Nama | : | SITI KHOIRUNISA |
| 2. NIM / KTP | : | 11770523686 |
| 3. Program Studi | : | ILMU ADMINISTRASI NEGARA |
| 4. Jenjang | : | S1 |
| 5. Alamat | : | PEKANBARU, KELURAHAN PEBATUAN, KECAMATAN TENAYAN RAYA |
| 6. Judul Penelitian | : | OPTIMALISASI PENGGUNAAN WEBSITE DALAM UPAYA MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA PEKANBARU. |
| 7. Lokasi Penelitian | : | DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA PEKANBARU |

Dengan ketentuan sebagai berikut:

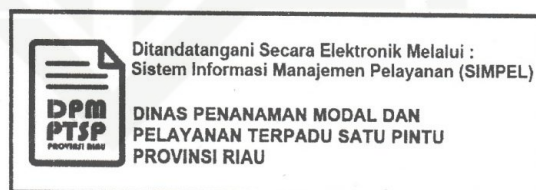
1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.

2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.

3. Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru
 Pada Tanggal : 17 Februari 2021



Tembusan :

Disampaikan Kepada Yth :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Walikota Pekanbaru
3. Up. Kaban Kesbangpol dan Linmas di Pekanbaru
4. Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau di Pekanbaru
5. Yang Bersangkutan

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak cipta milik UIN Suska Riau

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengemukakan sumber.

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



PEMERINTAH KOTA PEKANBARU BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

JL. ARIFIN AHMAD NO. 39 TELP. / FAX. (0761) 39399 PEKANBARU

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Nomor : 071/BKBP-SKP/555/2021



- a. Dasar :
1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik.
 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
 3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2016 Tentang Perangkat Daerah.
 4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2018 Tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian.
 5. Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 9 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Pekanbaru.
- b. Menimbang :
- Rekomendasi dari Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, nomor 503/DPMPSTP/NON IZIN-RISET/38776 tanggal 17 Februari 2021, perihal pelaksanaan kegiatan Penelitian Riset/Pra Riset dan pengumpulan data untuk bahan Skripsi.

MEMBERITAHUKAN BAHWA :

1. Nama : SITI KHOIRUNISA
2. NIM : 11770523686
3. Fakultas : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL UIN SUSKA RIAU
4. Jurusan : ILMU ADMINISTRASI NEGARA
5. Jenjang : S1
6. Alamat : JL. BAKTI HUSADA PERUM PERMATA BUKIT RAYA KEL. PEBATUAN KEC. TENAYAN RAYA-PEKANBARU
7. Judul Penelitian : OPTIMALISASI PENGGUNAAN WEBSITE DALAM UPAYA MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK PADA MASA PENDEMI COVID-19 DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PEKANBARU
8. Lokasi Penelitian : DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PEKANBARU

Untuk Melakukan Penelitian, dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan yang tidak ada hubungan dengan kegiatan Riset/Pra Riset/ Penelitian dan pengumpulan data ini.
2. Pelaksanaan kegiatan Riset ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal Surat Keterangan Penelitian ini dibuat.
3. Berpakaian sopan, mematuhi etika Kantor/Lokasi Penelitian, bersedia meninggalkan photo copy Kartu Tanda Pengenal.
4. Melaporkan hasil Penelitian kepada Walikota Pekanbaru c.q Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru, paling lambat 1 (satu) minggu setelah selesai.

Demikian Rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pekanbaru, 17 Februari 2021

Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik
Kota Pekanbaru

ZULFAHMI ADRIAN, AP, M.Si

Pembina Utama Muda

NIP. 19750715 199311 1 001

Tembusan

- Yth. :
1. Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN SUSKA Riau di Pekanbaru.
 2. Yang Bersangkutan.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



PEMERINTAH KOTA PEKANBARU
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Jalan Jenderal Sudirman No. 464 Komplek MPP Pekanbaru, Telp/Fax : (0761) 35463
Website : <https://disdukcapil.pekanbaru.go.id> Email : disdukcapil.pekanbaru@gmail.com
PEKANBARU - 28121

Pekanbaru, 18 Maret 2021

Nomor : 071/Disdukcapil-Sekre/ 161/2021
Sifat : Biasa
Lampiran :
Hal : Keterangan Riset

Kepada
Yth. Bapak Ketua Jurusan Ilmu
Administrasi Negara Uin Suska
Riau

di –
Pekanbaru

Berkenan dengan surat Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru Nomor : 071/BKBP-SKP/555/2021 tanggal 17 Februari 2021 perihal Pelaksanaan Kegiatan Penelitian Riset/Pra Riset dan Pengumpulan Data untuk Bahan Skripsi, bersama ini kami sampaikan :

1. Nama : SITI KHOIRUNISA
2. NIM : 11770523686
3. Jurusan : ILMU ADMINISTRASI NEGARA
4. Fakultas : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL UIN SUSKA RIAU

Bahwa nama yang tersebut diatas telah melaksanakan Riset/Penelitian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dalam rangka pengumpulan data/Informasi guna penyelesaian riset yang bersangkutan dengan judul :

"OPTIMALISASI PENGGUNAAN WEBSITE DALAM UPAYA MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK PADA MASA PENDEMI COVID-19 DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PEKANBARU"

Demikian disampaikan untuk di maklumi adanya.

a.n. KEPALA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA PEKANBARU
Sekretaris,



Dra. Hj. SENIWATI HAIS, M.Si
Pembina Tk. I
NIP. 19691018 199002 2 001



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama Siti Khoirunisa, Lahir di Pekanbaru, pada tanggal 11 Juli 1999, Agama Islam, Penulis merupakan anak pertama dari dua bersaudara, dari pasangan Ayahanda Suprianto dan Ibunda Miswati, Pendidikan yang ditempuh penulis dimulai dari Madrasah Ibtidaiyah (MI) di MI Al-Ikhwan Kota Pekanbaru dimulai tahun 2005-2011, setelah itu melanjutkan pendidikan Madrasah Tsanawiyah (MTS) di Ponpes. Al-Ikhwan Kota Pekanbaru pada tahun 2011-2014, setelah itu penulis melanjutkan ke Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) di SMKN 06 Kota Pekanbaru pada tahun 2014-2017. Kemudian pada tahun 2014 penulis melanjutkan studi ke Jurusan Administrasi Negara pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Dan menyelesaikan tugas akhir pada tahun 2021. Pada tahun 2020 penulis melaksanakan PKL di Kantor Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Pekanbaru selama 47 hari. Dan penulis juga melaksanakan KKN di Kelurahan Pabatu Kota Pekanbaru.

Email penulis : sitikhoirunisa090119@gmail.com